

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH
HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2019**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :

FUJI SARAH
NIM. 11444201417

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1442 H / 2021 M**



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Fuji Sarah
NIM : 11444201417
Judul : Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 14 Juni 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 02 Agustus 2021

Dekan,

Imron Rosidi, S.Pd, MA, Ph.D
NIP.198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Dr. Nurdin, MA
NIP. 196606202006041015

Sekretaris/ Penguji II

Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208172009101002

Penguji III

Muhammad Soim, S.Sos. I, MA
Nik.130417084

Penguji IV

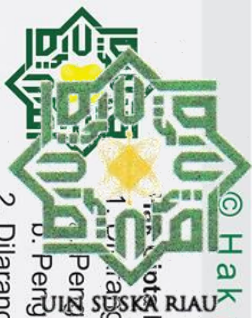
Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
NIP. 195706111988031001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

iii

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulisan skripsi saudara:

Nama : Fuji Sarah

Nim : 11444201417

Program : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : "Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019"

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana sosial (S. Sos)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikianlah persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

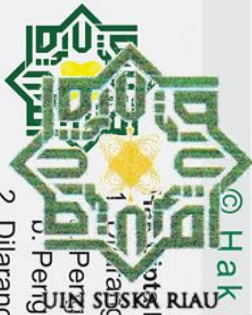
Pembimbing 1

Khairuddin, M.Ag
NIP.19720817 200910 1 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, M.A. Ph.D
NIP. 19811118 200901 1 006



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

iv

Pekanbaru, 29 Maret 2021

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi
Fuji Sarah

kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Setelah membaca, mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Fuji Sarah Nim. 11444201417** dengan judul **"Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019 "** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam siding ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Khairuddin, M.Ag

NIP.19720817 200910 1 002

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fuji Sarah

NIM : 11444201417

Tempat/Tanggal Lahir : Kampar, 25 April 1995

Jurusan : manajemen dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2019” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 6 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



FUJI SARAH
NIM. 11444201417

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

Nama : Fuji Sarah
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penyelenggaraan haji yang terkait dengan tugas pelayanan pendaftaran, masyarakat cenderung menggeneralisasi bahwa kantor kementerian agama tidak beres mengurus haji. Anggapan semacam ini juga terjadi di Kementrian Agama Kabupaten Kampar yang kebanyakan masyarakatnya mendaftar dan menyerahkan semua urusan haji ke KBIH yang dipercaya, padahal tidak semua KBIH mempunyai fasilitas dalam memenuhi standar pelayanan dan bimbingan haji. Manajemen pelayanan yang dilakukan masih kurang efektif, hal ini berdasarkan fakta yang diperoleh bahwa calon jama'ah haji menyampaikan keluhan mulai dari proses pendaftaran, keberangkatan, hingga pemulangan ke tanah air. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memahami manajemen pelayanan calon jamaah haji dan umrah di kantor kementerian agama Kabupaten Kampar tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Untuk memfokuskan permasalahan, maka penelitian ini dilakukan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada bagian penyelenggaraan haji dan umrah. Agar penelitian tepat sasaran, maka peneliti menggunakan seluruh populasi sebagai informan dalam penelitian dan menggunakan triangulasi data untuk validitas data yang didapatkan. Informan pada penelitian ini yaitu empat orang staf pelayanan yang mengurus haji dan umrah di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar, dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa pelayanan secara administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan telah dilakukan secara maksimal, meskipun terdapat beberapa kendala seperti sarana dan prasarana yang ada, oknum jama'ah yang tidak faham akan sistem pelayanan dan juga kadang akibat kurangnya komunikasi dengan pihak travel.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Calon Jamaah Haji, Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

ABSTRACT

Name : Fuji Sarah
Study Program : Da'wah Management
Title : **Analysis Management of Hajj and Umrah Pilgrims Candidates at the Ministry of Religion Office of Kampar Regency in 2019**

This research is motivated by the implementation of Hajj which is related to the task of registration services, the community tends to generalize that the ministry of religion is not doing the Hajj properly. This kind of assumption also occurs in the Ministry of Religion of Kampar Regency, where most of the people register and submit all Hajj affairs to the trusted KBIH, even though not all KBIH have the facility to meet the service standards and Hajj guidance. The management of services carried out is still ineffective, this is based on the fact that prospective pilgrims submit complaints starting from the registration process, departure, to return to their homeland. The purpose of this research is to understand the service management of prospective pilgrims for Haj and Umrah at the Ministry of Religion's office in Kampar Regency in 2019. This research is a qualitative research with descriptive analysis techniques. To focus on the problem, this research was carried out at the Ministry of Religion office of Kampar Regency in the hajj and umrah implementation section. In order for the research to be on target, the researcher uses the entire population as informants in the study and uses data triangulation for the validity of the data obtained. The informants in this study were four service staff who took care of Hajj and Umrah at the Ministry of Religion's office in Kampar Regency, from the results of the research that had been done it was found that administrative services, medical guidance, transportation, accommodation, consumption and health services have been maximally carried out, although there are several obstacles such as existing facilities and infrastructure, congregational elements who do not understand the service system and sometimes due to lack of communication with the travel agency.

Keywords: Management, Services, Pilgrims Candidates, Ministry of Religion, Kampar Regency

UIN SUSKA RIAU

الملخص

الاسم : فوجي سارح

قسم : إدارة الدعوة

الموضوع : تحليل إدارة مرشحي الحج والعمرة في وزارة الأديان مكتب كمبار ريجنسي عام ٢٠١٩.

هذا البحث مدفوع بتنفيذ الحج المرتبط بمهمة خدمات التسجيل ، بميل المجتمع إلى تعميم أنالدين لا يؤدي وظيفة الحج يحدث هذا النوع من الافتراض أيضًا في وزارة الدين في كمبار ريجنسي ، حيث يسجل معظم الأشخاص ويقدمون جميع شؤون الحج إلى KBIH الموثوق بها ، على الرغم من أن ليس كل KBIH لديها القدرة على تلبية معايير الخدمة وتوجيهات الحج. إدارة الخدمات التي يتم تنفيذها لا تزال غير فعالة ، وهذا يعتمد على حقيقة أن الحجاج المحتملين يقدمون شكاويهم بدءًا من عملية التسجيل والمغادرة والعودة إلى وطنهم. الغرض من هذا البحث هو فهم إدارة خدمة الحجاج المحتملين للحج والعمرة في مكتب وزارة الأديان في كامبار ريجنسي في عام ٢٠١٩. هذا البحث هو بحث نوعي مع تقنيات التحليل الوصفي. للتركيز على المشكلة ، تم إجراء هذا البحث في مكتب وزارة الأديان في كمبار ريجنسي في قسم تنفيذ الحج والعمرة. من أجل أن يكون البحث على الهدف ، يستخدم الباحث المجتمع بأكمله كمخبرين في الدراسة ويستخدم طريقة تشغيل البيانات للتحقق من صحة البيانات التي تم الحصول عليها. المخبرون في هذه الدراسة هم أربعة من موظفي الخدمة الذين اعتنوا بالحج والعمرة في مكتب وزارة الأديان في كامبار ريجنسي ، من نتائج البحث الذي تم إجراؤه تبين أن الخدمات الإدارية والإرشاد الطبي والنقل والإقامة ، تم تنفيذ الخدمات الاستهلاكية والصحية إلى أقصى حد ، على الرغم من وجود العديد من العوائق مثل المرافق والبنية التحتية القائمة ، وعناصر التجمع الذين لا يفهمون نظام الخدمة وأحيانًا بسبب نقص التواصل مع وكالة السفر.

خدمات ، مرشحو حجاج ، وزارة الدين ، كامبار ريجنسي الكلمات المفتاحية: إدارة،

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah, yang kepadaNya kita memuji, memohon pertolongan dan meminta ampunan, tempat kita berlindung dari kejahatan dan keburukan keburukan diri dan makhluk lain, yang memberikan petunjuk agar tidak tersesat. Dengan rahmat dan nikmatNya, baik berupa waktu, kesehatan, kesempatan dan kemampuan lainnya maka dapat diselesaikan skripsi ini dengan judul Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Sosial (S.Sos) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Saya bersaksi bahwa tidak ada ilah yang berhak diibadahi kecuali Allah, tidak ada sekutu bagi Nya. Dan bersaksi bahwa Nabi Muhammad yang mulia adalah hamba dan utusan Allah, Shalawat beserta salam semoga dilimpahkan kepada beliau, keluarga juga para sahabatnya. Dengan menyadari dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari banyak pihak baik moril maupun materil, maka pada kesempatan ini kami dengan hormat mengucapkan terimakasih kepada:

Ayahanda tersayang, Sopyan yang sampai saat ini ditulis masih menjadi satu satunya lelaki yang keberadaannya menjadi alasan untuk tetap bertahan. Terimakasih untuk doa yang tak pernah henti ayah kirim kepada pemilik langit dan bumi untuk kami. Terimakasih untuk setiap perjuangan yang telah sudi ayah lakukan untuk menghidupi kami, terimakasih untuk setiap nasihat, pelajaran hidup, dan kisah kisah yang selalu kami dengarkan di ruang keluarga rumah kita. Juga kepada ibu, Zuraini Untuk setiap cinta kasih baik yang tampak ataupun tersembunyi. Terimakasih telah rela bersusah payah menghantar ananda sampai pada tempat ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Prof Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Wakil Rektor I, II, dan III.

Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta wakil Dekan I, II, dan III

Bapak Imron Rosidi.,M.A.Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Bapak Syahril Romli,M. Ag selaku penasihat Akademik

Bapak Khairuddin, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang sangat berjasa dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih untuk sabar dan waktu yang telah diluangkan di tengah kesibukan, bapak untuk memberi nasihat, saran dan juga kritikan dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen jurusan Manajemen Dakwah Islam yang telah memberikan ilmu selama berkuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

8. Juga kepada suami tercinta M. Hanafi yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

9. Teman-teman yang telah menemani penulis Nita Rahayu, Halimah, Deviana Simamora, S.sos, Hidayati, Ruslaini, juga untuk teman-teman sekelas, terimakasih telah mewarnai hari hari penulis selama masa perkuliahan.

Kepada semua yang berjasa, semoga Allah meridhoi juga membalas setiap kebaikan yang telah dilakukan. Semoga dengan skripsi ini dapat menjadi sumber ilmu dan pengetahuan, juga memberikan manfaat bagi semua kalangan serta bernilai Amalan di sisi Allah SWT.

Aamiin Allahumma Amiin

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis

FUJI SARAH

NIM. 11444201417

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
A. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Manajemen.....	10
2. Pelayanan.....	15
3. Manajemen Pelayanan.....	17
4. Haji.....	20
5. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	26
B. Kajian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	31
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 33
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

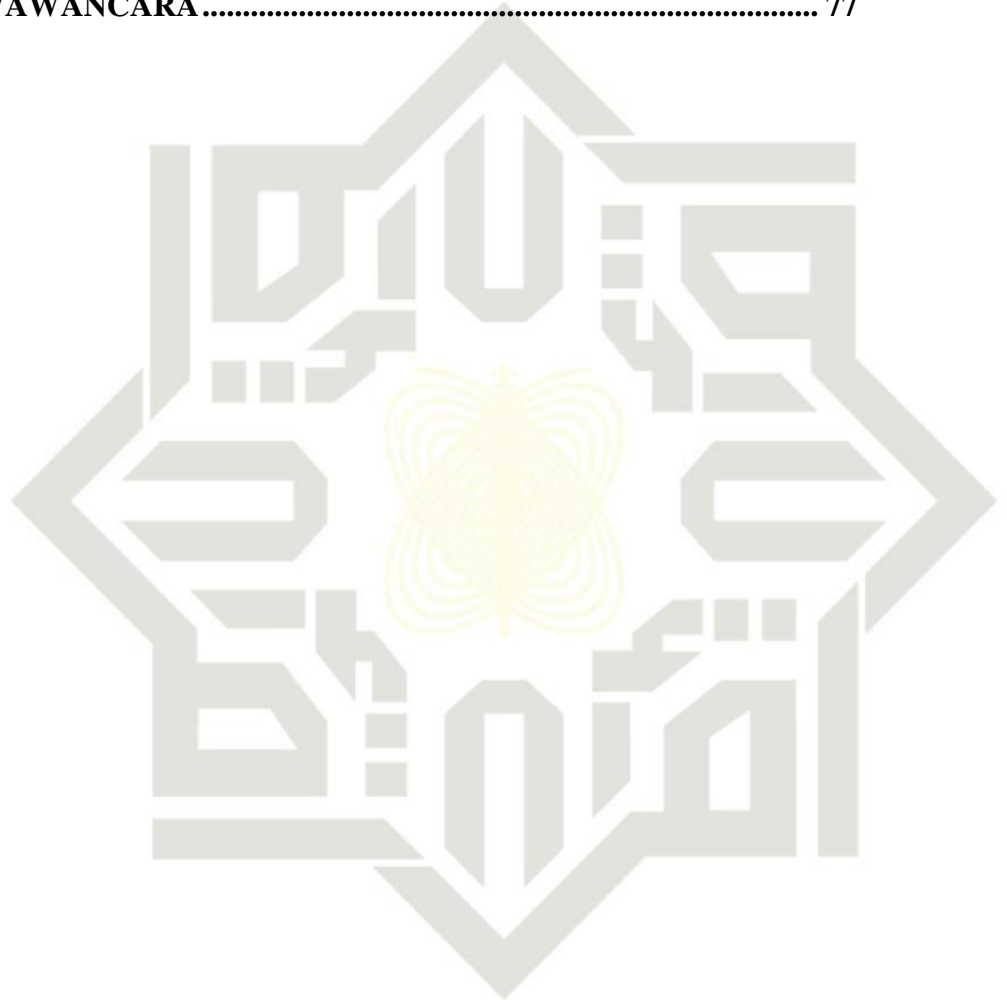
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	C. Sumber Data	34
	D. Informan Penelitian	34
	E. Teknik Pengumpulan Data	35
	F. Validitasi Data	36
	G. Teknik Analisis Data	37
	BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	38
	A. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kampar	38
	B. Petugas dan Pegawai Kantor Kementerian Agama Kab. Kampar	39
	C. Visi Kementrian Agama Kabupaten Kampar	40
	D. Misi Kementrian Agama Kabupaten Kampar	40
	E. Tugas Pokok dan Fungsi Kementrian Agama Kabupaten Kampar	40
	F. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kampar	41
	BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
	A. Hasil Penelitian	43
	1. Administrasi	43
	2. Bimbingan Manasik	46
	3. Transportasi	48
	4. Akomodasi	51
	5. Konsumsi	53
	6. Kesehatan	55
	B. Pembahasan	58
	1. Administrasi	58
	2. Bimbingan Manasik	60
	3. Transportasi	62
	4. Akomodasi	64
	5. Konsumsi	65
	6. Kesehatan	67
	BAB VI PENUTUP	70

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

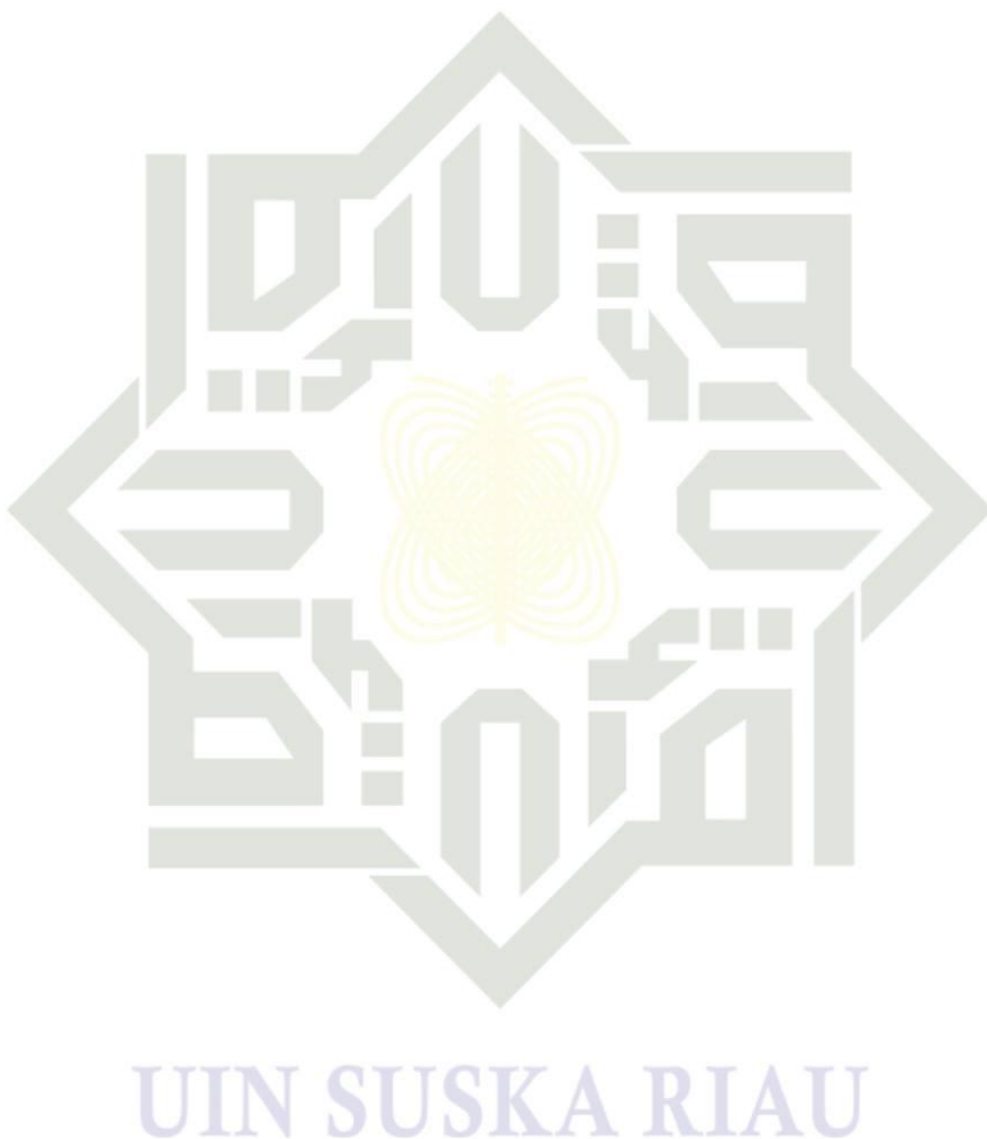
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75
TRANSKRIP WAWANCARA.....	77



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	28
Tabel 4.1	34

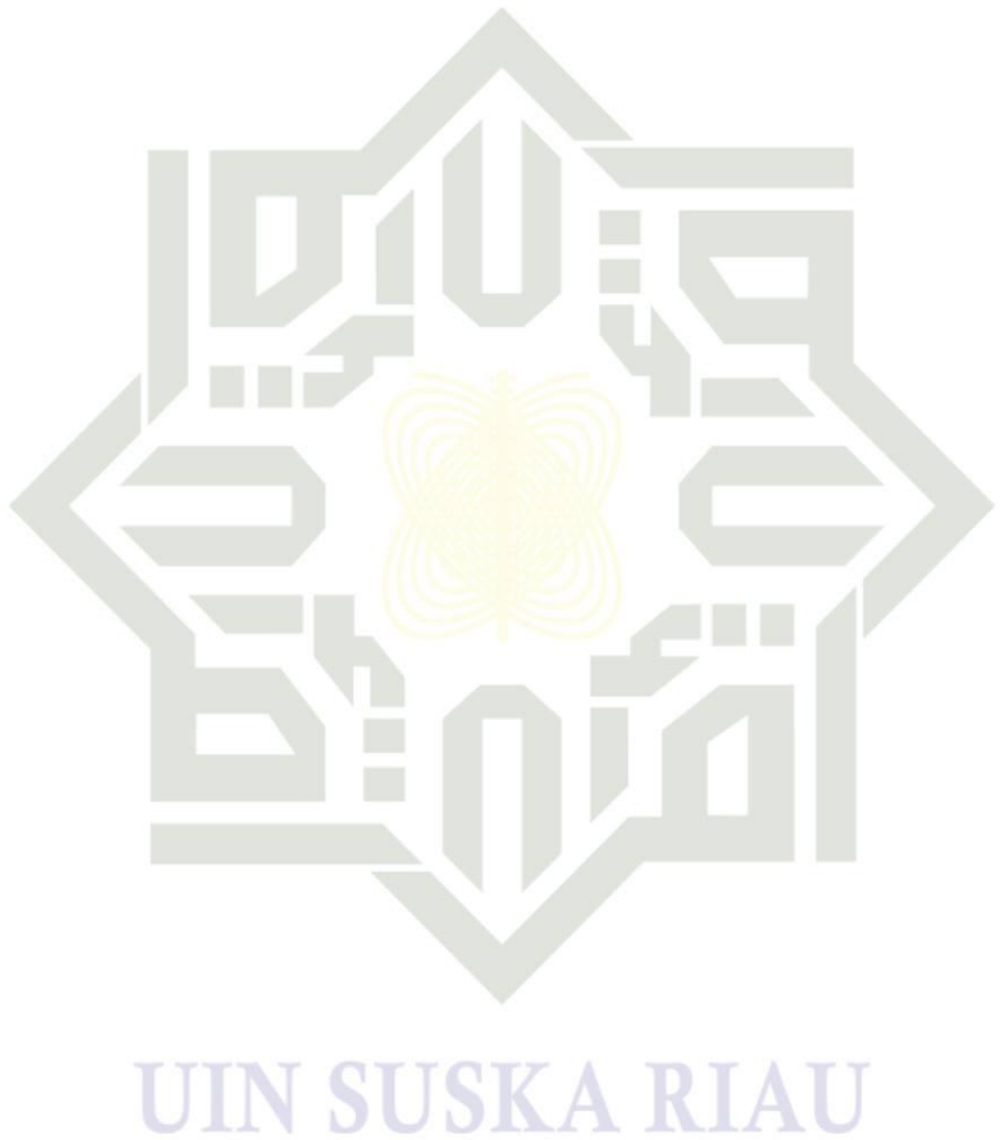


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	32
------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah ibadah tertua yang dilakukan oleh makhluk Allah di muka bumi. Ibadah ini bukan hanya disyariatkan sejak masa Nabi Ibrahim alaihissalam yang konon diperkirakan hidup sekitar tahun 1997 – 1822 sebelum masehi. Itu berarti sejak hampir 40 abad yang lalu. Tetapi di dalam satu riwayat disebutkan bahwa Allah SWT telah membangun Ka'bah sebagai tempat untuk ibadah sejak belum diturunkannya Nabi Adam alaihissalam dan istrinya ke muka bumi.¹ Allah SWT berfirman.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Terjemahan: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”²

Ibadah haji merupakan ibadah yang sangat agung, ibadah yang dirindukan oleh jutaan kaum muslimin di seluruh dunia, termasuk di negeri kita. Sebagaimana ibadah-ibadah lainnya, ibadah haji haruslah dilaksanakan dengan ikhlas karena Allah Ta’ala, dan tidak kalah penting, sesuai dengan petunjuk dan

¹ Ahmad Sarwat, *Seri Fiqih Kehidupan Haji*, (Jakarta: DU Publishing, 2011), 15.

² Kementerian Agama RI, *Al-Qur’an Tajwid dan Terjemahannya Dilengkapi dengan Asbabun Nuzul dan Hadits Sahih*. (Bandung : PT Syigma Examedia Arkanleema. 2007), 62.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumah Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam. Sebagaimana sabda Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam.³

خُذُوا عَنِّي مَنَاسِكَكُمْ فَإِنِّي لَا أَدْرِي لَعَلِّي أَنْ لَا أَحُجَّ بَعْدَ حَجَّتِي هَذِهِ

Terjemahan: “Ambillah dariku manasik-manasik kalian, karena sesungguhnya aku tidak mengetahui, mungkin saja aku tidak berhaji setelah hajiku ini”.⁴

Tujuan penyelenggaraan ibadah Haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah Haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah Haji dapat melaksanakan ibadah Haji secara mandiri sehingga diperoleh Haji Mambrur.⁵

Pelayanan haji yang baik menjadi aspek penting dalam tercapainya haji yang mabrur, mulai dari tahap persiapan, pendataan, keberangkatan hingga pelaksanaan. Agar tujuan pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat berjalan dengan sukses maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga jamaah Haji dan Umrah dapat merasa puas dalam melaksanakan ibadah di tanah suci.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah

³ Muhammad Saifuddin Hakim, *Kesalahan dan Kemungkaran dalam pelaksanaan Ibadah Haji*, (tkp: Belajar Tauhid, tt), 7.

⁴ HR. Muslim, No. 1297

⁵ Koeswinarno, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang Dan Diklat Kementrian Agama RI, 2014),10.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁶

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jama'ah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada setiap jama'ah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan yang baik kepada jama'ah.⁷

Dalam hal ini kementerian agama sangat berperan aktif dalam mengatur dan manajemen pelayanan calon jamaah haji dan umrah. Kementerian agama hadir sebagai lembaga penting dalam keberlangsungan haji di Indonesia. Salah satu kementerian agama yang juga mengatur dalam pelayanan haji dan umrah adalah kementerian agama di Bangkinang Kota Kabupaten Kampar.

Masyarakat menganggap, kinerja dan citra kementerian agama sangat terkait dengan keberhasilan atau kelemahan penyelenggaraan ibadah haji. Akibatnya, setiap terjadi kasus yang terkait dengan tugas penyelenggaraan haji, masyarakat cenderung menggeneralisasi bahwa kantor kementerian agama tidak beres mengurus haji. Anggapan semacam ini juga terjadi di kementerian agama Kabupaten Kampar yang kebanyakan masyarakatnya mendaftar dan memasrahkan urusan haji ke KBIH yang dipercaya, padahal tidak semua KBIH mempunyai fasilitas dalam memenuhi standar pelayanan dan bimbingan haji.

Seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan salah satu bidang yang ada dalam lingkungan kementerian agama Kabupaten Kampar, yang dalam pelaksanaan sehari-hari secara struktural dan teknis fungsional bertanggung jawab

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

⁷ *Ibid.*,9.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada kantor kementerian agama Bangkinang Kabupaten Kampar. Seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah kementerian agama Kabupaten Kampar mempunyai tugas dalam menjalankan sasaran yang diinginkan pemerintah dalam pelaksanaan ibadah haji yang selalu menuai masalah pada tiap tahun pelaksanaannya, perlu adanya sistem evaluasi dalam pelayanan, sehingga lebih terlihat efektif dan maksimal.

Berdasarkan survei yang penulis lakukan di kementerian agama Kabupaten Kampar, manajemen pelayanan yang dilakukan masih kurang efektif, hal ini berdasarkan fakta yang diperoleh bahwa calon jama'ah haji menyampaikan keluhan mulai dari proses pendaftaran, keberangkatan, hingga pemulangan ke tanah air.

Pada periode sebelumnya kabupaten Kampar memberangkatkan jamaah calon haji (JCH) sebanyak 850 orang dengan tiga kloter melalui embarkasi Batam Kepulauan Riau sebagaimana yang dikutip dari ppid.kamparkab.go.id.⁸ Hal ini memicu munculnya pelayanan yang kurang signifikan, karena pengurusan administrasi dengan jamaah yang membludak. Berdasarkan hal tersebut, manajemen pelayanan terhadap JCH di kantor kementerian agama Bangkinang Kabupaten Kampar disokong juga oleh beberapa travel haji dan umrah.

Maka dari uraian di atas penulis ingin mendalami manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang selama ini sudah dilakukan oleh seksi penyelenggara haji dan umrah di kantor kementerian agama Kabupaten Kampar dalam menangani jamaah haji dari tahun ke tahunnya. Dengan demikian penulis ingin melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019”**

⁸ Diskominfo Kampar, <https://ppid.kamparkab.go.id/artikel-detail/438/alur-mekanisme-pelayanan-publik>, di akses pada 15 Januari 2021 Pukul 20.28

Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kekeliruan dalam pembahasan ini serta memudahkan memahaminya, maka penulis merasa perlu menegaskan istilah yang terdapat di dalam penelitian ini, yaitu :

1. Analisis

Analisis menurut kamus KBBI adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yg sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dsb); penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang]g tepat dan pemahaman arti keseluruhan; penyelidikan kimia dengan menguraikan sesuatu untuk mengetahui zat-zat bagiannya dsb; penjabaran sesudah dikaji sebaik- baiknya; proses pemecahan persoalan yg dimulai dng dugaan akan kebenarannya.⁹

2. Manajemen

Manajemen diartikan sebagai sebuah proses pendayagunaan Sumber Daya secara efektif dalam rangka untuk mencapai sasaran yang di inginkan, pimpinan yang bertanggungjawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.¹⁰ Manajemen pula diartikan sebagai suatu ilmu dan seni, sebab antara keduanya tidak bisa dipisahkan.

Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari sejak lama, dan telah diorganisasikan menjadi suatu teori. Hal ini dikarenakan di dalamnya menjelaskan tentang gejala-gejala manajemen, gejala-gejala ini

⁹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), 61.

¹⁰ Daryanto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Apollo, 1998), 387.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

kemudian diteliti dengan menggunakan metode ilmiah yang dirumuskan dalam bentuk prinsip-prinsip yang diwujudkan dalam bentuk suatu teori.¹¹

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan manajemen pelayanan adalah sebuah teknik, sistem serta seni dalam mengatur segala bentuk aktifitas yang erat hubungannya dengan proses pemberian sesuatu bagi pelanggan tidak dalam konteks menghasilkan barang, akan tetapi pemberian keterampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan seseorang, dalam kondisi ini menjadi pelayan atau pembantu bagi pelanggan yang membutuhkan.¹²

4. Pelayanan Haji dan Umrah

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan jamaah. Sedangkan haji dan umrah adalah kegiatan mengunjungi kota mekkah untuk melaksanakan ibadah tawaf, sa'i, wukuf, di arafah dan manasik lainnya demi menjalankan perintah allah dan mencari ridhanya.¹³

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, maka fokus masalah penelitian yang akan ditelaah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen pelayanan calon jamaah haji dan umrah di kantor kementerian agama Kabupaten Kampar tahun 2019?”

¹¹ Launrence A. Manullang, *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 1.

¹² Fandy Tjiptono, *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : Andi, 2008), 1

¹³ Nurhayati Zein Syafrida, *Fiqh Ibadah*, (Pekanbaru: Mutiara Pesisir Sumatera, 2015), 14

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami manajemen pelayanan calon jamaah haji dan umrah di kantor kementerian agama Kabupaten Kampar tahun 2019.

2. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat yang besar, baik secara teoritis maupun praktis

a. Manfaat Teoritis

- 1) Sebagai sumbangan dari prespektif akademis bagi pengembangan ilmu manajemen haji dan umrah pada umumnya.
- 2) Sebagai persyaratan penulis sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.
- 3) Dapat memberikan referensi dan masukan-masukan bagi dosen, mahasiswa, dan kalangan akademisi berikutnya
- 4) Penelitian ini diharapkan akan menambah khasanah ilmu pengetahuan manajemen dalam dialektika kritis, sehingga memiliki pemahaman tentang manajemen yang substansial. Satu deskripsi tentang manajemen dalam wacana evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu manajemen.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti, memberikan pengalaman dan wawasan dalam menerapkan Ilmu Pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan
- 2) Bagi peneliti memberikan pengalaman dan wawasan dalam menerapkan ilmu manajemen dalam pelayanan haji dan umrah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

Untuk menggambarkan secara keseluruhan mengenai laporan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I

: PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis mengemukakan latar belakang masalah, penegasan istilah, permasalahan, identifikasi masalah, batasan salah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II

: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis mengemukakan, kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III

: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan metodologi yang di pakai dalam penelitian yang terdiri pendekatan lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, observasi, wawancara dan dokumen pengambilan data.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM

Profil dan sejarah tempat penelitian Visi dan Misi, sarana dan prasarana.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang analisis data tentang manajemen pelayanan haji dan umrah di Kementrian Agama Bangkinang Kabupaten Kampar.

Bab VI

: PENUTUPAN

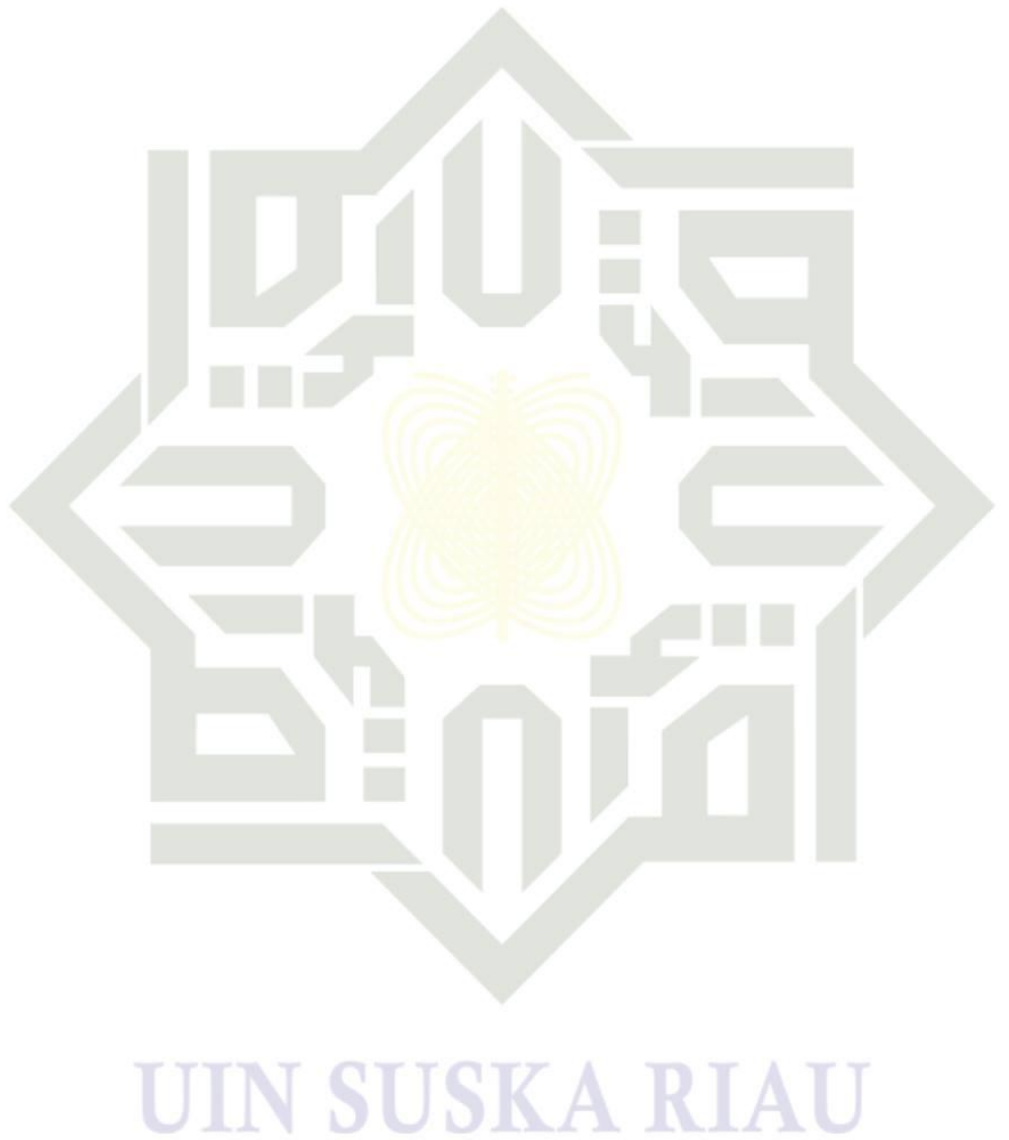
Pada bab ini berisi tentang tentang kesimpulan dari hasil dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

1. Pengertian Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan.¹⁴

Sedangkan secara terminologi manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan berbagai usaha anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi yang ditetapkan.¹⁵

Setiap ahli memberikan pandangan yang berbeda tentang batasan manajemen, karena itu tidak mudah memberikan arti universal yang dapat diterima semua orang. Namun demikian dari pikiran-pikiran semua ahli tentang definisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses tertentu yang menggunakan kemampuan atau keahlian untuk mencapai suatu tujuan yang didalam pelaksanaannya dapat mengikuti alur keilmuan secara ilmiah dan dapat

¹⁴ Sadili, Samsudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bandung : Pustaka Setia, 2006), 15.

¹⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 2.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pula menonjolkan kekhasan atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain.¹⁶

Istilah manajemen sudah populer dalam kehidupan organisasi. Dalam makna yang sederhana “management” diartikan sebagai pengelolaan. Suatu proses menata atau mengelola organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan dipahami sebagai manajemen.¹⁷

Manajemen menjelaskan gejala dan peristiwa, mensistematiskan hubungan variabel dengan batasan-batasan pasti, mendasari prinsip-prinsip yang telah ditemukan. Manajemen disebut seni dan ilmu sebab dengan ilmu dan pengetahuan itu dapat dikembangkan seni bagaimana mencapainya. Manajemen melibatkan aktifitas-aktifitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.¹⁸ Bahkan, lebih jauh dapat dikatakan bahwa manajemen tidak akan ada kalau tidak ada manusia yang mengadakan kerja sama antara satu dan lainnya. Kerja sama antar manusia tersebut harus terhimpun dalam satu wadah yang lazim disebut organisasi, sedangkan organisasi tersebut didirikan dengan suatu tujuan.¹⁹

b. Sejarah Perkembangan Manajemen

Sejarah perkembangan manajemen tidak jauh berbeda dengan perkembangan manusia itu sendiri. Artinya, bahwa manajemen telah berlangsung sejak manusia itu berada di bumi ini, seiring dengan perkembangan dan tuntutan manusia untuk memenuhi kebutuhan

¹⁶ Tim Dosen Administrasi Pendidikan UI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2009), 86.

¹⁷ Syafaruddin & Nurawati, *Pengelolaan Pendidikan Mengembangkan Keterampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif* (Medan: perdana Publishing, 2011), 16.

¹⁸ Stephen P. Robbins, Marry Coulter, *Manajemen Edisi Kesepuluh* Jilid 1, (Jakarta, Erlangga, 2010), 7.

¹⁹ Herry Sutanto, Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hidupnya. Pada zaman purba atau Kaman batu, manusia juga menggunakan keterampilan dan keahliannya untuk membuat alat-alat dari batu guna merealisasikan tujuan hidupnya. Manajemen kemudian berkembang sesuai dengan perkembangan keahlian serta pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh oleh manusia itu. Pengetahuan serta teknologi (IPTEK) terns tumbuh dan berkembang. Pertumbuhan itu sekaligus juga mengembangkan keterampilan manajemen umat manusia.²⁰

Mempelajari sejarah manajemen sangat penting bagi kita untuk dapat memperoleh gambaran tentang bagaimana manajemen itu telah berlangsung pada masa lalu, bagaimana kemudian manajemen tersebut berkembang, prinsip-prinsip apa yang dikembangkan pada masa lalu dan bagaimana manajemen tersebut berlangsung dewasa ini. Akhirnya kita harus pula mempelajari dan mengantisipasi perkembangan di masa mendatang yang tentu saja juga akan menentukan arah pertumbuhan manajemen itu sendiri. Dengan mengetahui arah perkembangan manajemen tersebut maka kita juga akan dapat mempersiapkan diri kita untuk membekali diri kita masing-masing dengan keterampilan-keterampilan manajerial yang diperlukan di masa mendatang.

Gerakan manajemen ilmiah sebenarnya telah dimulai sekitar akhir abad yang lalu, di mana para insinyur Amerika Serikat dan Eropa mencari dan mengembangkan cara-cara baru untuk mengelola suatu perusahaan.²¹

²⁰ Priyono, *Pengantar Manajemen*, (Sidoarjo: Zifatama, 2014), 1

²¹ *Ibid.*, 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Fungsi Manajemen

Aktivitas manajemen mencakup spektrum yang sangat luas, sebab dimulai dari bagaimana menentukan arah organisasi di masa depan, sampai mengawasi kegiatan untuk mencapai tujuan. Maka dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi,²² adapun fungsi dari manajemen adalah sebagai berikut:

1) Perencanaan

Perencanaan merupakan salah satu hal yang penting yang perlu dibuat untuk setiap usaha dalam rangka mencapai suatu tujuan. Karena seringkali pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami suatu kesulitan dalam mencapai tujuan tanpa adanya perencanaan. Kesulitan tersebut dapat berupa penyimpangan arah dari pada tujuan, atau ada pemborosan modal yang mengakibatkan gagalnya semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan.

Perencanaan selalu terkait dengan masa depan, dan masa depan selalu tidak pasti, banyak faktor yang berubah dengan cepat. Tanpa perencanaan, sekolah atau lembaga pendidikan akan kehilangan kesempatan dan tidak dapat menjawab pertanyaan tentang apa yang akan dicapai, dan bagaimana mencapainya. Oleh karena itu rencana harus dibuat agar semua tindakan terarah dan terfokus pada tujuan yang hendak dicapai.²³

2) Pengorganisasian

Penempatan fungsi pengorganisasian setelah fungsi perencanaan merupakan hal yang logis karena tindakan pengorganisasian menjembatani kegiatan perencanaan dengan pelaksanaannya. Suatu

²² Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta: Ciputat Press, 2005), 60.

²³ Marno & Trio Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, (Bandung: P.T. Refika Aditama, 2008), 13.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rencana yang telah tersusun secara matang dan ditetapkan berdasarkan perhitungan-perhitungan tertentu, tentunya tidak dengan sendirinya mendekatkan organisasi pada tujuan yang hendak dicapainya. Ia memerlukan pengaturan-pengaturan yang tidak saja menyangkut wadah dimana kegiatan-kegiatan itu dilaksanakan, namun juga aturan main yang harus ditaati oleh setiap orang dalam organisasi.²⁴ Dengan kata lain, tanpa pengorganisasian mustahil suatu rencana dapat mencapai tujuan, tanpa pengorganisasian para pelaksana tidak memiliki pedoman yang jelas dan tegas sehingga pemborosan dan tumpang tindih akan mewarnai pelaksanaan suatu rencana yang akibatnya adalah kegagalan dalam mencapai tujuan.

3) Penggerakan

Penggerakan pada dasarnya merupakan fungsi manajemen yang kompleks dan ruang lingkupnya cukup luas serta berhubungan erat dengan sumber daya manusia. Penggerakan merupakan salah satu fungsi terpenting dalam manajemen. Pentingnya pelaksanaan penggerakan didasarkan pada alasan bahwa, usaha-usaha perencanaan dan pengorganisasian bersifat vital tapi tidak akan ada output kongkrit yang dihasilkan tanpa adanya implementasi aktivitas yang diusahakan dan diorganisasikan dalam suatu tindakan atau usaha yang menimbulkan tindakan. Sehingga banyak ahli yang berpendapat penggerakan merupakan fungsi yang terpenting dalam manajemen.²⁵

4) Pengawasan

Setiap organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasinya memerlukan manajemen. Di dalam memfungsikan manajemen diperlukan proses pengawasan, atau kegiatan pencapaian tujuan organisasi melalui pengawasan dapat dinamakan sebagai proses

²⁴ *Ibid*,.. 16.

²⁵ *Ibid*,.. 20.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen. Mengawasi institusi pendidikan adalah membuat institusi berjalan sesuai dengan jalur yang telah ditetapkan dan sampai kepada tujuan secara efektif dan efisien.

Pengawasan merupakan suatu unsur manajemen untuk melihat apakah segala kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana yang digariskan dan disamping itu merupakan hal yang penting pula untuk menentukan rencana kerja yang akan datang. Oleh karena itu, pengawasan merupakan suatu kegiatan yang perlu dilakukan oleh setiap pelaksana terutama yang memegang jabatan pimpinan. Tanpa pengawasan, pimpinan tidak dapat melihat adanya penyimpangan-penyimpangan dari rencana yang telah digariskan dan juga tidak akan dapat menyusun rencana kerja yang lebih baik sebagai hasil dari pengalaman yang lalu.²⁶

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain.²⁷

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis

²⁶ Ibid, .. 24.

²⁷ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, Cetakan Ke-18 (Yogyakarta:, Gadjah Mada University Press. 1988), 123

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.²⁸

Menurut Kotler, pelayanan bisa diartikan sebagai jasa (service). Jasa (service) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun non fisik. Maksudnya, ada produk jasa murni dan ada pula jasa yang membutuhkan produk fisik sebagai persyaratan utama.²⁹

Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan, adapun ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah, yaitu³⁰

- a. Adanya karyawan yang baik (pada saat jamaah memasuki kantor, maka karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan menarik).
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik (tersedianya ruang tunggu yang nyaman, ruang konsultasi yang bersih dan rapi, dan toilet yang bersih akan membuat jamaah betah dan merasa dihargai).
- c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah (kewajiban karyawan untuk selalu bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Karyawan harus melayani jamaah dengan baik dan selalu

²⁸ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 211-212.

²⁹ Fandy Tjiptono, *Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 17.

³⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*,. 34-38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga jamaah merasa puas).

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat (melayani jamaah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan perusahaan secara cepat tapi tepat sasaran).
- e. Mampu berkomunikasi dengan baik (salah satu yang menjadi faktor kepuasan jamaah adalah karyawan yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan bahasa yang mudah dipahami oleh setiap jamaah. Karyawan Dapat menjelaskan semua pertanyaan jamaah dan karyawan mampu menyampaikan semua program yang ada pada perusahaan).
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik (adanya pengetahuan dan kemampuan tertentu yang berhubungan dengan haji dan umrah yang harus dipahami setiap karyawan).
- g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah (adanya karyawan yang cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah dengan memahami keinginan jamaah tersebut).
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah (jamaah yang puas dengan pelayanan maka suatu hari ia akan kembali dan akan menyebar luaskan pelayanan yang diberikan kepada jamaah tersebut).

3. Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan berbagai usaha anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi yang ditetapkan. Sedangkan menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratminto, pelayanan adalah serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³¹

Sedangkan pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.³²

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses itu sendiri, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang harus dilayani. Layanan juga haruslah aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi.

b. Aktivitas Manajemen Pelayanan

1) Menerapkan Sasaran Pencapaian Tujuan Organisasi

Tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi itulah yang harus dicapai oleh manajemen. Tujuan organisasi serigkali bersifat ideal dalam arti tidak dalam

³¹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,.2.

³² Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 47.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bentuk nyata dan dilukiskan seperti apa. Maksud organisasi, artinya untuk apa organisasi itu didirikan.

2) Menetapkan Cara Yang Tepat

Aktifitas manajemen yang kedua yaitu menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Mengenai hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Guna menetapkan cara-cara itu hendaknya melakukan penelitian dan percobaan, sehingga dapat ditemukan cara yang paling tepat untuk keadaan waktu itu, aman dan efisien di antara beberapa alternatif cara. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

3) Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan

Masalah Manajemen memang mempunyai fungsi memimpin tetapi juga harus bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan. Ini berarti bahwa manajemen tidak hanya memerintah tetapi juga melakukan pekerjaan atau tugas sendiri yang tidak dilimpahkan kepada orang lain (bawahannya). Suatu hal yang sangat fatal akibatnya kalau sampai terjadi seluruh wewenang dan kekuasaannya dilimpahkan baik tertulis maupun tidak tertulis atau lisan, karena hal itu berarti tidak lagi mempunyai alat penggerak dan pengendali terhadap bawahan.

4) Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan

Aktifitas mengendalikan pelaksanaan tugas atau pekerjaan harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas atau pekerjaan itu pada tahap-tahap tertentu. Pengendalian proses atau kegiatan menggunakan alat-alat ukur sebagai hasil dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengawasan. Pada pengendalian, agar manajemen dapat mengendalikan kegiatan atau pekerjaan diciptakan berbagai peralatan yang berlaku sebagai sistem, dengan fungsi tidak hanya memantau secara tetap terhadap proses pekerjaan (terbatas pada pekerjaan fisik), tetapi juga sebagai fungsi alternatif.

5) Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir dalam rangkaian kegiatan manajemen, oleh karena kegiatan manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari suatu kegiatan ke kegiatan yang tanpa ada kesempatan berhenti. Hal-hal yang perlu di evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan umum yang pertama ialah evaluasi mengenai kegiatan pelayanan yang dilakukan melalui sistem laporan dan pengamatan di lapangan.³³

4. Haji

a. Pengertian Haji

Haji berasal dari bahasa arab حَجَّ berarti bersengaja, bertujuan atau berkeinginan. Sedangkan menurut istilah haji adalah bertujuan pada Baitulharam untuk melakukan suatu perbuatan ibadah khusus pada waktu yang telah ditentukan.³⁴

Secara terminologi, haji artinya menyengaja berkunjung ke Ka'bah dalam melaksanakan amalan-amalan tertentu. Atau, haji merupakan berziarah ketempat tertentu pada waktu tertentu guna melaksanakan amanat tertentu. Haji juga berarti mengunjungi Ka'bah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan rukun-rukun tertentu dan beberapa syarat

³³ Dinal Ala Zofi Zahro, *Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017), 12-15.

³⁴ Abdullah bin Abdurrahman al-Bassam, *Syarah Bulughul Maram*, (Jakarta: Pustaka Az-Zam, 2006), 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertentu serta beberapa kewajibannya dan mengerjakannya pada waktu tertentu.³⁵

Haji juga merupakan sebutan untuk orang yg sudah melakukan ziarah ke Mekah untuk menunaikan rukun Islam yg kelima: kembalinya dari Tanah Suci ia menambahkan gelar haji di depan namanya.

Dalam buku revitalisasi asrama haji disebutkan bahwa, haji adalah rukun (tiang agama) Islam yang kelima setelah syahadat, salat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (material, fisik, dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Zulhijah).³⁶

b. Hukum Haji

Haji adalah perjalanan tersendiri dalam *travelling* dan wisata. Seorang muslim dalam perjalanan itu berpindah dari negaranya menuju negeri yang aman. Islam menjadikannya sebagai lambang tauhid kepada Allah SWT dan kesatuan kaum muslimin. Maka diwajibkan atas seorang muslim untuk menghadap ke arah kiblat itu setiap hari dalam shalatnya. Kemudian ia diwajibkan mengelilinginya dengan badannya sekali seumur hidup.³⁷

Ibadah haji dilakukan pada waktu, tempat dan cara yang telah ditetapkan Allah SWT. Hal ini menunjukkan adanya penentuan dalam konsep dan pelaksanaan haji untuk keragaman muslim dalam mengabdikan diri terhadap Allah SWT.

³⁵ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* 3, (Jakarta: Darul Fikri, 2011), 368

³⁶ Anoname, *Revitalisasi Asrama Haji*, (Surakarta, Donohudan: tt), 17

³⁷ Yusuf al-Qaradhawi, *Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Akbar Media Eka Sarana, 2005), 377

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hukum haji itu adalah wajib. Dasar wajibnya adalah beberapa firman Allah yang menuntut untuk melaksanakan ibadah haji itu. Ia merupakan rukun Islam yang diwajibkan melaksanakannya sekali seumur hidup. Hukumnya wajib kifayah bagi seluruh umat Islam setiap tahun. Pada umumnya melakukan amal ibadah adalah kewajiban tetap dan berketerusan sepanjang umur. Namun khusus untuk ibadah haji, kewajibannya hanya sekali untuk seumur hidup. Tujuan diwajibkannya haji adalah memenuhi panggilan Allah untuk memperingati serangkaian kegiatan yang pernah dilakukan oleh Nabi Ibrahim sebagai penggagas syariat Islam. Keinginan Nabi Ibrahim itu ditanggapi Allah dengan menyuruh orang-orang untuk menziarahi tempat Nabi Ibrahim tersebut.³⁸

Mayoritas Ulama, diantaranya Abu Hanifah dalam salah satu pendapatnya yang paling kuat, Abu Yusuf, Malik dan Ahmad berpendapat bahwa orang yang telah memenuhi syarat kewajiban haji yang akan dijelaskan dan menyadari kewajiban tersebut baginya, maka ia harus segera melaksanakannya dan berdosa apabila menundanya.

c. Syarat Wajib Haji

Syarat-syarat ada yang merupakan syarat kewajiban dan keabsahan atau pelaksanaan (islam dan berakal), ada pula yang merupakan syarat kewajiban dan *ijza'* (kecukupan) tapi bukan syarat keabsahan (yaitu baligh dan merdeka), dan ada pula yang merupakan syarat kewajiban saja, yaitu kemampuan.³⁹

1) Islam

Haji tidak wajib atas orang kafir, maka dari itu dia tidak dituntut mengerjakannya di dunia ketika dia masih kafir, dan juga tidak sah jika dia mengerjakannya sebab dia tidak punya kelayakan untuk menunaikan ibadah. Jika orang kafir pernah menunaikan haji

³⁸ Anoname, *Revitalisasi Asrama Haji*,.. 17

³⁹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* 3,. 380-383

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemudian dia masuk Islam dia wajib menunaikan haji lagi, haji yang pernah di lakukannya pada saat dirinya masih kafir tidak terhitung sah.

Demikian pula haji tidak wajib atas orang kafir, menurut madzhab Hanafi dalam hal-hal yang berkaitan dengan hukum akhirat. Jadi, dia tidak diazab lantaran tidak berhaji sebab orang kafir tidak di- khittab(dituntut) untuk mengerjakan amal-amal furu' dalam syariat Islam. Sedangkan menurut Jumhur orang kafir di azab diakhirat lantaran meninggalkan haji, sebab dia dituntut untuk mengerjakan hal- hal furu'.

2) Taklif (baligh dan berakal)

Haji tidak wajib atas anak kecil dan orang gila sebab keduanya tidak dituntut mengerjakan hukum-hukum syariat. Karena itu, keduanya tidak harus menunaikan haji. Haji atau umrah juga tidak sah dilakukan oleh orang gila, sebab dia tidak memiliki kelayakan untuk mengerjakan ibadah. Seandainya mereka berdua telah menunaikan haji kemudian si anak kecil mencapai umur baligh dan si orang gila menjadi waras, mereka tetap wajib menunaikan haji Islam, dan haji yang kerjakan si anak kecil tadi sebelum baligh terhitung sebagai amal *tathawwu'* (sunnah).

3) Merdeka

Haji tidak wajib atas hamba sahaya, sebab haji adalah ibadah yang lama temponya, memerlukan perjalanan jauh, dan disyariatkan adanya kemampuan dalam hal bekal dan kendaraan, hal ini mengakibatkan terabaikannya hak-hak majikan yang berkaitan dengan si hamba. Karena itu, haji tidak wajib atasnya, sama seperti jihad.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) *Isitha'* atau Kesanggupan (fisik, finansial dan keamanan dalam perjalanan haji).

Menurut mazhab Hanafi kesanggupan meliputi tiga hal yaitu: fisik, finansial dan keamanan. Kesanggupan fisik artinya kesehatan badan. Jadi tidak wajib haji atas orang sakit, orang yang berpenyakit kronis, orang cacat. Yang dimaksud kesanggupan ini adalah kesanggupan taklif, yaitu terpenuhinya faktor-faktor dan sarana-sarana untuk mencapai tanah suci, dan termasuk diantara faktor-faktor tersebut adalah badan tidak mengalami cacat/penyakit yang menghalangi pelaksanaan hal-hal yang diperlukan dalam perjalanan haji. Kesanggupan finansial adalah memiliki bekal dan kendaraan. Yakni, mampu menanggung biaya pulang pergi serta punya kendaraan, yang merupakan kelebihan dari biaya tempat tinggal serta keperluan-keperluan lain.³⁷

d. Calon Jamaah Haji

Calon jamaah haji merupakan warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.⁴⁰ Jamaah haji adalah sekumpulan orang atau sekelompok umat Islam yang akan berziarah ke kota suci, dan mampu membayar biaya keberangkatan yang berharap mendapatkan layanan yang berkualitas, serta berhak menentukan pilihannya berdasarkan kemampuan dan jenjang layanan yang dibutuhkan, serta memenuhi rukun dan persyaratan, wajib, sunnah dan semua persyaratan haji.⁴¹

Jamaah haji adalah seorang muslim yang memiliki niat menunaikan ibadah haji dan kemampuan secara fisik untuk menjalani ritual peribadatan

⁴⁰ UU No.13 Tahun 2008 Pasal 2

⁴¹ Achmad dan Hanan Alatief Nidjam, *Manajemen Haji (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*. (Jakarta: Nizam Press, 2004), 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan menyediakan pembiayaan perjalanan. Dapat disimpulkan bahwa jamaah haji adalah jamaah yang sedang menunaikan ibadah haji atau telah selesai menunaikan ibadah haji pada tahun bersangkutan (baik yang mengikuti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) maupun Pemerintah).⁴²

e. Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Penyelenggaraan haji dan umrah adalah suatu sistem kegiatan dengan sub-sub sistemnya yaitu Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pendaftaran, pembinaan, kesehatan, keimigrasian, transportasi, akomodasi, penyelenggaraan ibadah haji khusus, dan umrah. Penyelenggaraan haji sesuai dengan tuntutan undang-undang juga mengacu kepada prinsip-prinsip manajemen modern, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan.⁴³

Dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 2 menyebutkan penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.⁴⁴ Dalam undang-undang nomor 17 tahun 1999 juga menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan asas keadilan memperoleh kesempatan, perlindungan dan kepastian sesuai dengan Pancasila dan UUD dasar 1945.⁴⁵

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji menurut pasal 3 undang-undang nomor 13 tahun 2008 adalah memberikan pembinaan, pelayanan dan

⁴² Aziz, Abdul dan Kustini. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2007), 13.

⁴³ Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda", e-Journal Ilmu Pemerintahan, vol.3 No.1. (Samarinda, 2015), 324.

⁴⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji.

⁴⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam. Hal ini dikarenakan negara bertanggung jawab melayani atas segala keperluan para calon jemaah haji hingga mereka selesai melaksanakan ibadah haji tersebut.⁴⁶

Seluruh jemaah haji di berangkatkan ke tanah suci, mendapatkan pemondokan di wukufkan di Arafah dan di kembalikan lagi ke tanah suci. Hal ini adalah standar minimal pelayanan yang di berikan oleh pemerintah. Perlindungan yang dimaksud disini adalah menjamin terjaganya keamanan dan kenyamanan para jemaah haji mulai dari berangkat dari tanah air sampai ke tanah suci hingga mereka melaksanakan segala keperluan ibadah haji kemudian kembali lagi ke tanah air selamat dari segala gangguan baik teror maupun keselamatan dalam perjalanan.

5. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Menurut Tata Sukayat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan jemaah. Dengan kegiatannya meliputi.⁴⁷

a. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

⁴⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji.

⁴⁷ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. (Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016), 134.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- 1) Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti.
- 2) Saat Haji. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada para jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah haji
- 3) Pasca Haji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemakmuran haji dan umrah

c. Transportasi

Memegang peran yang cukup dalam pelaksanaan ibadah haji. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

d. Akomodasi.

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus di perhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain: pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dan rasakan, biaya mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan haji dan umrah menjadi seimbang.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti medical chek-up, suntikan vaksin meningitis dan H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke tanah air.

B. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu atau kajian yang relevan adalah suatu penelitian yang dipandang relevan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis saat ini, pentingnya memuat penelitian yang relevan yakni untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian pada permasalahan yang sama. Adapun penelitian yang terdahulu yang menurut penulis relevan dengan judul penelitian yang akan dilakukan oleh penulis saat ini adalah:

Tabel 2.1
Kajian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1	Ajeng Tania, 2014. “ <i>Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana</i> ” Skripsi Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan umrah.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah: penelitian Ajeng Tania membahas tentang program pelayanan jamaah haji dan umrah di PT.Arminareka Perdana, sedangkan penulis akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau			membahas tentang pelayanan jamaah haji dan umrah.
2	Dinal Alazofi Zahro, 2017. “ <i>Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016</i> ” Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang analisis pelayanan haji dan umrah.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah: Lokasi penelitian Dina Alazofi Zahro berada di Kementrian Agama Purworejo, sedangkan penulis sendiri berada di Kabupaten Kampar.
3	Khotibul Umam, 2011. “ <i>Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Tahun 2009/ 2010</i> ” Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang Ibadah haji di Kementrian Agam.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah, Khotibul Umam membahas mengenai manajemen penyelenggaraan haji sedangkan penulis membahas mengenai manajemen pelayanan.
4	Ragil Purnomo, 2015. “ <i>Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Study Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City</i>	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan haji.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah, Ragil purnomo membahas mengenai pelayanan panitia di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	<i>Musim Haji Tahun 2015)</i> Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga		Embarkasi sedangkan penulis membahas di lokasi kementrian Agama.
	Sri Maryati, 2007. “ <i>Manajemen Pelayanan Jamah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta</i> ” Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan haji.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah: Lokasi penelitian Sri Maryati berada di Kementrian Agama Yogyakarta, sedangkan penulis sendiri berada di Kabupaten Kampar.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan batasan masalah terhadap kajian teori. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penelitian ini.

Kerangka pikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang didefinisikan sebagai masalah. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di masyarakat khususnya di Kementerian Agama Bangkinang Kabupaten Kampar, tujuan penelitian ini adalah sebagai upaya untuk melihat bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Bangkinang Kabupaten Kampar. Untuk mempermudah penelitian ini, maka peneliti menjelaskan kerangka pikir dengan tahapan-tahapan kualitatif, meliputi langkah-langkah sebagai berikut.

Pertama, persiapan yang dilakukan peneliti adalah dengan menyusun rancangan penelitian yang akan dilakukan dari permasalahan dalam ruang lingkup peristiwa yang diamati oleh peneliti dilingkungan lokasi penelitian yaitu di Kementerian Agama Bangkinang Kabupaten Kampar yang berkaitan tentang keadaan pelayanan dalam langkah menyambut calon jam'ah haji dan umrah di lokasi tersebut. Kemudian peneliti melakukan pengurusan perizinan dan berbagai hal yang diperlukan untuk kelancaran penelitian.

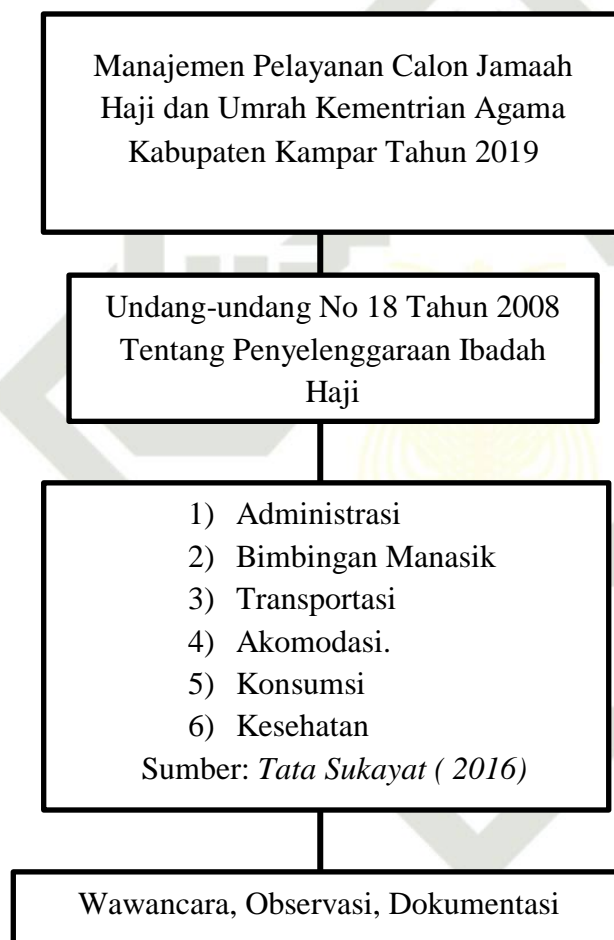
Kedua, peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan informasi yang merupakan data yang diteliti dalam penelitian yang peneliti lakukan.

Ketiga, pengolahan data dalam bentuk analisis deskriptif kualitatif atau data yang terperinci ditampilkan dalam bentuk narasi deskripsi. Laporan disusun berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian disimpulkan, dirangkum, dipilih hal-hal yang mencolok, serta difokuskan dalam hal-hal yang penting yang berkaitan dalam penelitian yang diteliti.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keempat, mengambil kesimpulan dan verifikasi dari data-data sebelumnya yang sudah di proses atau di simpulkan kedalam bentuk-bentuk yang sesuai dengan pola pemecahan masalah yang dilakukan. Pola tahap akhir dalam penyelesaian penelitian, seluruh hasil penelitian ini siap untuk dilaporkan dalam bentuk tulisan dan dipertanggung jawabkan.

Gambar 2.1.
Kerangka Pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *Field Research*. Penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara insentif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan, individu kelompok atau masyarakat.⁴⁸

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang tidak mengadakan perhitungan melainkan menggambarkan dan menganalisa data yang dinyatakan dalam bentuk kalimat atau kata-kata. Dengan kata lain penelitian yang tidak menggunakan perhitungan statistic.⁴⁹

Metode penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan tentang karakteristik individu, situasi atau kelompok tertentu. Upaya untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu dengan cara ilmiah. Adapun penelitian yang penulis buat adalah penelitian yang bersifat kualitatif, dan menghasilkan data yang bersifat deskriptif berupa lisan dari wanita yang mengalami pernikahan usia dini.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori bawah dan mengembangkan pemahaman akan satu hal atau lebih dari fenomena yang dihadapi.

⁴⁸ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada, 2005), 22.

⁴⁹ Soetrisno Hadi, *Metodelogi Riset*, (Yogyakarta: Andi Offset 1997), 7.

Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau daerah yang akan dijadikan subjek penelitian kali ini, yaitu Kementrian Agama Bangkinang Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Adapun waktu penelitian dilaksanakan sebagai berikut.

Tabel 3.1
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

NO	Uraian kegiatan	Pelaksanaan Penelitian Tahun 2020				
		Oktober	November	Desember	Januari	Februari
1	Pembuatan proposal					
2	Perbaikan proposal					
3	Penyusunan pedoman wawancara					
4	Pengumpulan data					
5	Pembuatan laporan					
6	Presentasi hasil/sidang					
7	Perbaikan					

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah ialah subjek dari mana data berasal. Dan berdasarkan sumber jenis data dapat digolongkan menjadi dua yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari penelitian itu sendiri. Data tersebut diperoleh langsung dari sumber asli atau tidak melalui media. Sumber data primer dapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok. Dan adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai. Sumber data yang diperoleh dari penulis yaitu subjek penelitian atau narasumber yang berada di Kementrian Agama Kabupaten Kampar.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari media tulisan seperti buku, data yang diperoleh dari perpustakaan, dokumentasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

D. Informan Penelitian

Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan suatu teknik pengumpulan data yang sering digunakan. Secara bahasa *Purposive* berarti sengaja. Artinya pemilihan informan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

dilakukan secara sengaja dengan mempertimbangkan ciri ciri tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.⁵⁰ Dalam penelitian ini, peneliti mengambil informan dengan ciri-ciri yang telah dipertimbangkan, yaitu Informan merupakan orang memberikan keterangan dan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan berperan sebagai narasumber selama proses penelitian.

1. Key Informan (Narasumber Kunci)

Merupakan orang yang menjadi sasaran peneliti agar dapat memberikan penjelasan berbagai hal dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal. Dalam hal ini yang menjadi sasaran peneliti adalah para pegawai dan pengurus seksi penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Bangkinang Kabupaten Kampar yang berjumlah 4 orang.

2. Informan Tambahan

Merupakan orang yang memberikan sejumlah informasi umum mengenai narasumber kunci. Contoh dari narasumber tambahan adalah jama'ah yang sudah berangkat dan calon jama'ah yang berjumlah 2 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Umumnya maka data yang dihasilkan melalui teknik-teknik berikut:

1. Wawancara

Wawancara sama halnya dengan kuisioner hanya berbeda dari segi pelaksanaannya.⁵¹ Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan wartawan dan narasumber. Di sini yang berpihak sebagai wartawan adalah peneliti sendiri dan narasumber adalah subjek yang dijadikan penelitian.

⁵⁰ Supranto Johannes, *Sampling dalam Auditing*, (Jakarta: Rajawali Press, 2007), 3.

⁵¹ Bimo Walgito, *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta, Penerbit Andi, 1978)

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Observasi

Teknik ini merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Dan juga digunakan dalam kegiatan wawancara mendalam

Observasi yaitu metode penelitian yang dijalankan secara sistematis dan dengan sengaja (tidak asal sembarang atau kebetulan).⁵² Kegiatan memperoleh data dengan melakukan kegiatan pengamatan langsung di lapangan dan penulis mencatat hal-hal yang dianggap penting, mendengarkan, melihat dan mengkaji kemudian dinilai lagi agar memperoleh data yang akurat. Adapun hal-hal yang didapat dari observasi adalah ruang(tempat), pelaku, kegiatan, objek, kejadian, peristiwa dan waktu.

3. Dokumentasi

Sejumlah data dan fakta tersimpan dalam bentuk dokumentasi. Sebagian besar foto dan video maupun record yang bersangkutan dengan penelitian saat melakukan wawancara dan observasi lapangan yang bertujuan untuk pengumpulan dan penyimpanan informasi.

F. Validasi Data

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan validitas data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya.

Validasi data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi sumber yakni menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber dalam memperoleh data. Dalam triangulasi dengan sumber yang terpenting adalah mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tersebut. Dengan demikian triangulasi sumber berarti membandingkan informasi yang

⁵² Bimo Walgito, *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta, Penerbit Andi, 1978)

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperoleh melalui sumber yang berbeda.⁵³ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informasi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Bangkinang Kabupaten Kampar.

Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana di kemukakan oleh Lexy J. Moelong berikut⁵⁴:

1. Klasifikasi data, yakni mengelompokkan data sesuai dengan topik pembahasan.
2. Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik pembahasan
3. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan yang singkat dan padat.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka data yang akan dianalisis ketika semua data baik berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh dari penelitian ini.

⁵³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013)

⁵⁴ Lexy J. Moelong, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000),

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Kementerian Agama di Kabupaten Kampar adalah salah satunya instansi pemerintah yang terlibat dalam kegiatan keagamaan. Dalam sejarah singkatnya Kementerian Agama Kabupaten Kampar terletak di Pekanbaru. Pekanbaru sebelum tahun 1967 menjadi Ibukota tiga Kepala Pemerintahan, yaitu Ibukota Propinsi Riau, Ibukota Pekanbaru, dan Kabupaten Kampar. Jadi ketika itu Bupati Kampar berkedudukan di Pekanbaru, begitu juga dinas / Instansi berkantor di Pekanbaru termasuk Kantor Kementerian Agama Kampar. Namun pada tahun 1967 Instansi Pemerintahan Kabupaten Kampar pindah ke Bangkinang, termasuk Kantor Kementerian Agama yang terdiri dari beberapa Inspeksi yang belum menyatu, yaitu Inpeksi Urusan Agama Kabupaten Kampar, Inpeksi Pendidikan Agama Kabupaten Kampar, dan Inpeksi Penerangan Agama Kabupaten Kampar.

Pada tahun 1975 Inspeksi disatukan menjadi Kantor Perwakilan Kementerian Agama Kabupaten Kampar, berdasarkan KMA no. 18 tahun 1975 dengan kepala H.Idrus Maarif yang dilengkapi dengan Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam, dan Seksi Penerangan Agama Islam. Kementerian Agama Kabupaten Kampar terus berkembang dengan pesat, pada saat ini Kankemenag Kampar dipimpin oleh Drs. H. Fairus MA yang memiliki 20 Kantor Urusan Agama (KUA), Kecamatan Bangkinang, Kec. Kuok, Kec. XIII Koto Kampar, Tambang, Siak Hulu, Kampar, Kampar Kiri, Kampar Kiri Hulu, Kampar Kiri Hilir, Tapung, Tapung Hulu, Tapung Kiri, Bangkinang, Kec. Salo, Kampar Timur, Gunung Sahilan, Kampar Utara, Rumbio Jaya, Perhentian Raja, dan Kampar Kiri Tengah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2010 terjadi perubahan penyebutan nama dari Departemen Agama menjadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Kementerian Agama yang diikuti perubahan semua penggunaan atribut seperti logo, badge, kop surat, stempel, papan nama dan lain-lain yang menunjuk pada Kementerian Agama.⁵⁵

B. Petugas dan Pegawai Kantor Kementerian Agama Kab. Kampar

Dalam menjalankan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar didukung oleh 560 orang pegawai yang tersebar pada 14 Satuan Kerja (satker) include di dalamnya Kantor Kementerian Agama Kab. Kampar. Dengan cakupan wilayah yang sangat luas dan keterbatasan tenaga pelayanan, Kementerian Agama berusaha menempatkan pegawai sesuai dengan tuntutan masyarakat dengan mengedepankan tenaga bidang layanan yang profesional.

Dalam rangka pencapaian sasaran kinerja tahun 2021 yang lebih efektif dan efisien, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar telah menempatkan pegawai yang tepat sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi di bidangnya melalui program-program seperti pendidikan dan pelatihan, pemberian Izin belajar, serifikasi guru yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Data pegawai dimaksud dapat diklasifikasikan berdasarkan golongan, pendidikan, usia dan jabatan.⁵⁶

Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar terbanyak adalah jabatan fungsional sebagai Guru yaitu 381 orang, sedangkan jabatan fungsional lainnya adalah gabungan dari beberapa jabatan fungsional di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar antara lain Pengawas, Penghulu, Penyuluh dan Perencana. Jabatan fungsional tersebut adalah Pengawas (17 orang), Perencana (Pertama) (2 orang), Penghulu (21 Orang), Penyuluh (14 Orang), sedangkan JFU berjumlah 86 orang dan Jabatan Struktural sebanyak 40 orang.

⁵⁵ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar 2021

⁵⁶ *Ibid.*,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Visi Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Terwujudnya masyarakat Kabupaten Kampar yang taat menjalankan ajaran agama dan menjadikan agama sebagai landasan Akhlak, moral dan etika menuju Kampar sebagai Serambi Mekkah Propinsi Riau.⁵⁷

D. Misi Kementerian Agama Kabupaten Kampar

1. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang memiliki iman dan taqwa serta berakhlak mulia.
2. Meningkatkan pelayanan Kementerian Agama, pelaksanaan ajaran agama serta kerukunan ummat beragama.
3. Meningkatkan iptek dan imtaq melalui pendidikan agama dan keagamaan.⁵⁸

E. Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Tugas pokok Kementerian Agama Republik Indonesia adalah membantu pemerintah dalam menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang keagamaan. Sedangkan tugas Pokok Kantor Kementerian Agama berkedudukan di kabupaten/kota, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵⁹

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

⁵⁷ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar 2021

⁵⁸ *Ibid.*,

⁵⁹ *Ibid.*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten Kampar.
2. Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah.
3. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan.
4. Pembinaan kerukunan umat beragama.
5. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
6. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program dan Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten Kampar.⁶⁰

F. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kampar

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar
2. Subbag Tata Usaha yang mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan Pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama.
3. Seksi Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang RA, MI, MTs, MA, dan MAK.
4. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.
5. Seksi Pendidikan Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di

⁶⁰ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau penerbitan buku.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama Islam, dan pendidikan keagamaan Islam.
6. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
 7. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.
 8. Penyelenggara Syariah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah.
 9. Penyelenggara Kristen mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen.
 10. Kelompok Jabatan Fungsional.⁶¹

Gambar 4.2.

Bagan struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Kepala Kantor Kementerian Agama
Drs.H.Alfian,M.Ag

Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	Subbag Tata Usaha	Seksi Pendidikan Madrasah	Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren	Penyelenggara Syariah	Penyelenggara Kristen
Drs.H. Afrizal Aziz	H.Holip, S.Ag	H.Muhammad Hakam,M.Ag	Drs.Muhammad Yamin	Muhammad Ali, S.Ag	Plt. Kasi Bimas Islam	Muhal Simanungkalit, S.PAK

⁶¹ Dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar 2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah pemaparan data disajikan dan dianalisis, maka dapat diperoleh bahwa Kementerian Agama Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umrah tahun 2019, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Administrasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan administrasi dengan menuai hasil yang memuaskan, sehingga para jama'ah merasa adanya kemudahan dalam pelayanan yang diberikan.
2. Bimbingan manasik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar dalam bimbingan manasik haji dilakukan beberapa tahapan sebagai bimbingan manasik pra haji. Namun akan lebih maksimal jika manasik juga dilakukan saat haji dilaksanakan, seperti briefing sebelum melakukan rukun haji dan bimbingan pasca haji yang bertujuan untuk mempertahankan kemakmuran haji dan umrah yang telah ditunaikan.
3. Transportasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan transportasi mengimplementasikan pelayanan yang maksimal, dengan menyusun sebuah sistem kluster solusi dan jalan keluar, atas membludaknya pemberangkatan secara bersamaan.
4. Akomodasi, dalam memberikan pelayanan akomodasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar hanya memberikan seperti kartu, surat dan dokumen lainnya, tidak terlalu banyak dalam memberikan akomodasi secara cuma-cuma. Namun untuk akomodasi lebih terang dan jelas ditanggung oleh pihak travel yang menjadi pilihan jama'ah.
5. Konsumsi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan konsumsi yang telah berjalan seperti pelayanan

pada umumnya. Konsumsi bagi jama'ah diberikan dengan porsi tiga kali sehari sebagaimana dengan pola makan di tanah air dan menjelang kepulangan diberi air zam-zam perjama'ah sebanyak lima liter.

6. Kesehatan, dalam memberikan pelayanan kesehatan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar melibatkan Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar untuk turut andil dalam pelaksanaan pelayanan ini, ini menandakan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Kampar tidak main-main dalam memberikan layanan kesehatan kepada jama'ah.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diperoleh selama pelaksanaan penelitian, ada beberapa hal yang penulis ingin sampaikan sebagai masukan dalam meningkatkan pelayanan sebagai berikut.

1. Peneliti melihat dari tiap tahunnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Kampar hanya mengandalkan program dari pusat saja, padahal di setiap tahunnya masyarakat yang datang berbeda. Maka perlu ditambahkan program pelayanan yang sesuai dengan masyarakat di Kabupaten Kampar yang memiliki perbedaan di setiap tahunnya.
2. Dalam pelaksanaan manasik, hendaknya setiap jama'ah bisa langsung turun tangan dan mempraktikkan, supaya tidak terjadi kecanggungan jama'ah ketika di tanah suci.
3. Hendaknya Kementerian Agama Kabupaten Kampar melibatkan pihak media, sarana dan prasarana lainnya, dalam memaksimalkan pelayanan berikutnya.
4. Harapan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang manajemen pelayanan pada instansi-instansi milik pemerintah yang bekerjasama dalam mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Al-Karim, Al-Azhar, XII, 1421 H.
- Al-Bassam, Abdullah bin Abdurrahman. *Syarah Bulughul Maram*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2006.
- Al-Qaradhawi, Yusuf. *Ibadah Dalam Islam*, Jakarta: Akbar Media Eka Sarana, 2005.
- Anoname, *Revitalisasi Asrama Haji*, Surakarta, Donohudan: tt.
- Aziz, Abdul dan Kustini. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2007.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* 3, Jakarta: Darul Fikri, 2011.
- Daryanto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Apollo, 1998.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Hakim, Muhammad Saifuddin. *Kesalahan dan Kemungkaran dalam pelaksanaan Ibadah Haji*, tkp: Belajar Tauhid.
- J. Moelong, Lexy. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Johannes, Supranto. *Sampling dalam Auditing*, Jakarta: Rajawali Press, 2007.
- Kamir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahannya Dilengkapi dengan Asbabun Nuzul dan Hadits Sahih*. Bandung : PT Syigma Examedia Arkanleema. 2007
- Koeswinarno, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang Dan Diklat Kementrian Agama RI, 2014.
- Manullang, Laurence A. *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- Mano & Trio Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, Bandung: P.T Refika Aditama, 2008.
- Mawardi, *Ekonomi Islam*, Pekanbaru: Alfa Riau Graha UNRI PRESS, 2007.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Mujahidin, Akhmad . *Ekonomi Islam 2*, Pekanbaru: al-Mujtahadah Press, 2014.
- Nizam, Achmad dan Hanan Alatief. 2004. *Manajemen Haji (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*. Jakarta: Nizam Press.
- Priyono, *Pengantar Manajemen*, Sidoarjo: Zifatama, 2014.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Rianto, M.Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sadili, Samsudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia. 2006.
- Sarwat, Ahmad . *Seri Fiqih Kehidupan Haji*, Jakarta: DU Publishing, 2011.
- Soesilo, Nining I. *Ekonomi Perencanaan dan Manajemen Kota*. Jakarta. Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia. 1999.
- Soetrisno Hadi, *Metodelogi Riset*, Yogyakarta: Andi Offset. 1997.
- Stephen P. Robbins, Marry Coulter, *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 1*, Jakarta, Erlangga, 2010.
- Sufyabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada, 2011.
- Supanto, Herry. Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, Cetakan Ke-18 Yogyakarta:, Gadjah Mada University Press. 1988.
- Syafaruddin & Nurawati, *Pengelolaan Pendidikan Mengembangkan Keterampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif* . Medan: perdana Publishing, 2011.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press, 2005.
- Syafrida, Nurhayati Zein, *Fiqh Ibadah*, Pekanbaru: Mutiara Pesisir Sumatera, 2015.
- Taib, Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016.
- Tien, Dosen Administrasi Pendidikan UI, *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Tjiptono, Fandy. *Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : Andi, 2008.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999.
- Walgito, Bimo. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta. Penerbit Andi, 1978.
- Yusni, Muhammad Ali. “*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*”, e-Journal Ilmu Pemerintahan, vol.3 Nol. 2015.
- Zafro, Dinal Ala Zofi. *Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017.

LAMPIRAN



Bersama Bapak Drs.H. Alfian, M.Ag



Bersama Bapak H. Holip, S.Ag,

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Bersama para staff pegawai kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kampar Seksi Penyelenggaraan Haji



Pelaksanaan Pelayanan Haji dan Umrah

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Pertama

Hari : **Senin**
Tanggal : **8 Februari 2021**
Narasumber : **Drs. H. Alfian, M.Ag**

1. Bagaimana administrasi pelayanan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban :

Syarat administrasi yang diperlukan untuk mendaftar haji atau umrah itu yang pertama adalah, harus beragama Islam, dikarenakan hanya kaum muslimin saja yang di perbolehkan untuk menunaikan ibadah haji. Dan menunaikan ibadah haji ini juga termasuk kepada rukun Islam yang terakhir, yaitu naik haji ke *Baitullah* bagi orang-orang yang mampu, yakni mampu dalam segi materi dan mampu juga dalam hal segi fisiknya juga, karena dalam haji banyak ibadah yang sangat membutuhkan kekuatan fisik, seperti salah satunya thawaf, sa'i, melempar jumroh dan masih banyak lagi, banyak dari masyarakat kita yang mampu dari segi materi akan tetapi tidak mampu dari segi fisik, dan ada juga malah sebaliknya, ada yang mampu dari segi fisik akan tetapi tidak mampu dari segi materi.

2. Bagaimana bimbingan manasik ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Untuk manasik haji biasanya dilaksanakan dalam beberapa tahapan, mulai dari tingkat Kecamatan yang dilakukan sekitar tiga tahap, kemudian ada juga manasik haji secara mandiri, yang dilakukan oleh kelompok jamaah sendiri atau travel yang bersangkutan, dan biayanya ditanggung oleh calon jamaah, juga terdapat yang namanya manasik praktek kabupaten, ini yang menjadi tanggung jawab kemenag, tapi sekarang juga biasanya dilakukan di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Provinsi dan dilakukan di Mesjid Agung An-Nur Pekanbaru, Ada juga manasik terakhir saat berada di asrama embarkasi haji.

3. Bagaimana transportasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Kita sediakan bus untuk keberangkatan yang juga bekerjasama dengan lembaga dan travel untuk menuju ke mesjid agung An-Nur Pekanbaru. Selanjutnya jamaah akan diberangkatan ke embarkasi Batam atau transit disitu dulu dan dilakukan penyerahan secara resmi oleh Bupati, selaku PPIH kepada PPIH provinsi, kemudian PPIH Provinsi akan menyerahkan kepada PPIH Arab Saudi. Dan tahun 2019 jamaah haji telah di berangkatkan dalam 3 kelompok terbang

4. Bagaimana akomodasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Untuk akomodasi secara umum dilakukan oleh pihak travel terkait, mulai dari koper, baju, hotel, ihram dan sebagainya, tugas kita disini hanya sebagai perpanjangan dari travel ke jamaah

5. Bagaimana pelayanan konsumsi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019? Jawaban:

Jawaban:

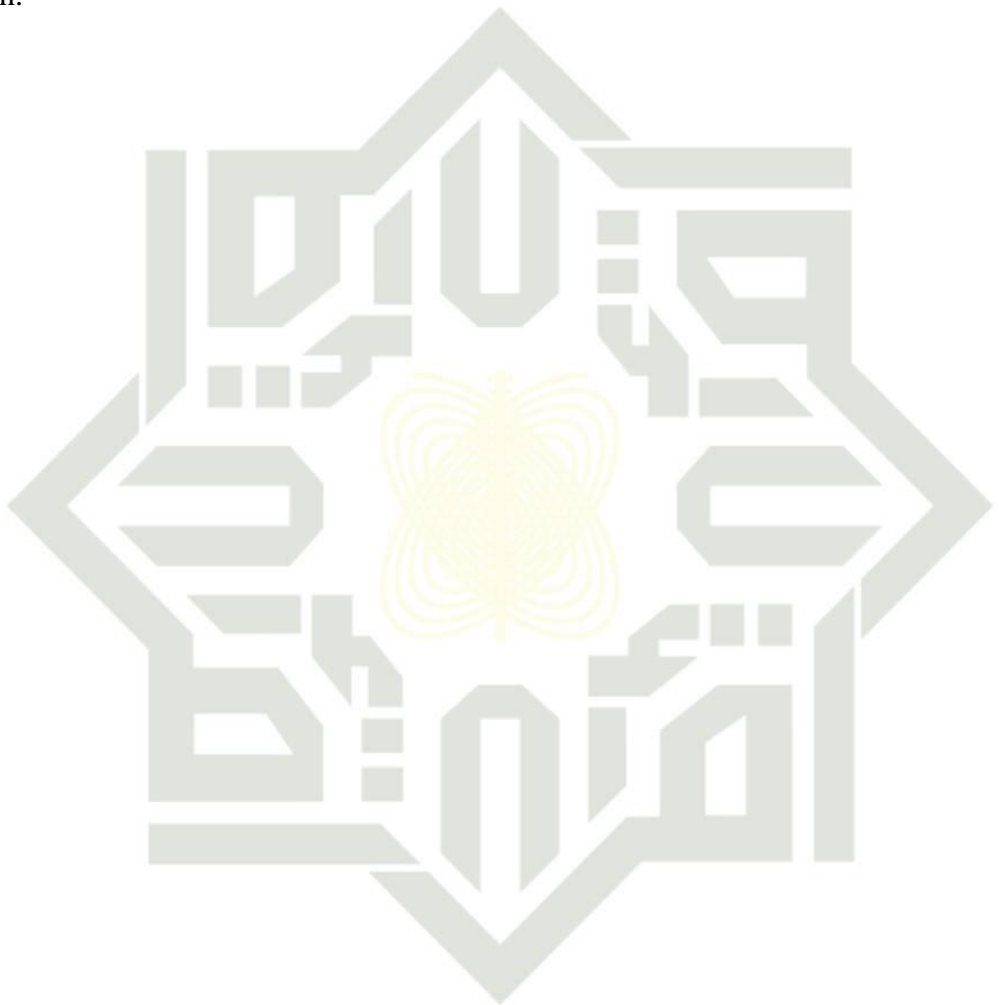
Secara umum untuk makanan kita fasilitasi dengan makanan sesuai dengan Selera di Indonesia, seperti nasi, lauk pauk, terutama yang di daerah kita.

6. Bagaimana pelayanan kesehatan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Untuk masalah kesehatan maka kita adakan pemeriksaan dan pemeliharaan kesehatan jamaah guna menjaga agar jamaah haji tetap dalam

keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air. Dan jadwal pemeriksaan itu biasanya bisa ditentukan oleh jamaah itu sendiri, ketika jamaah telah mendapatkan porsi haji dan jadwal untuk keberangkatannya, maka jamaah boleh langsung melakukan beberapa tahap pemeriksaan.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Informan Kedua

Hari : **Senin**
Tanggal : **8 Februari 2021**
Narasumber : **H. Holip, S.Ag**

1. Bagaimana administrasi pelayanan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban :

Dalam administrasi pelayanan haji untuk memenuhi ketentuannya maka calon jamaah haji, dalam langkah awal mesti melakukan pembayaran ONH (ongkos naik haji) kepada Bank yang telah ditentukan dan bekerjasama dengan Kementerian Agama, kemudian setelah jamaah membayar kepada Bank, maka jamaah mesti membawa slip setoran biaya haji kepada petugas di kantor Kementerian Agama, maka dari sini petugas Kementerian Agama bagian seksi penyelenggaraan haji dan umroh akan menjelaskan apa yang mesti diselesaikan untuk pendaftaran haji, seperti data prasyarat semisal KTP, KK dan mengisi surat permohonan pergi haji (SPPH), dan masih banyak lagi.

2. Bagaimana bimbingan manasik ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Manasik haji biasanya lebih dominan dilakukan oleh pihak travel, namun untuk pelaksana dan penanggung jawab dari manasik haji tersebut adalah petugas dari sini juga, dan kita (kementerian agama Kampar) juga ikut andil bersama KBIH di tingkat kecamatan, dan pelaksanannya biasanya kita buat di masjid Islamic Center Bangkinang Kota.

3. Bagaimana transportasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Untuk transportasi dan keberangkatan, kita biasanya melakukan pengelompokan dengan membagi dan membuat kelompok serta ketua

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

rombongan. Untuk pemilihan ketua itu berdasarkan melihat kepada domisili calon jamaah, satu kelompok itu berjumlah sebelas orang, dan untuk pemilihan ketua rombongan dipilih berdasarkan Desa atau juga Kecamatan jamaah, satu rombongan ini berisi empat puluh lima orang yang terdiri dari empat kelompok, ketika telah dipilih ketua kelompok dan ketua rombongan maka ini akan dilakukan pembekalan. Setelah semua selesai, jamaah ini akan kita berangkatkan dalam satu kelompok untuk penerbangan, petugas operasional yang juga berangkat dalam satu kelompok terbang, seperti tim pemandu haji Indonesia, tim pembimbing ibadah haji, tim kesehatan haji Indonesia, dan ada juga ketua rombongan dan ketua regu rombongan.

4. Bagaimana akomodasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Kita menyediakan surat panggilan masuk asrama dan bukti setoran lunas BPIH, calon jamaah haji juga akan mendapatkan kartu makan dan akomodasi lainnya.

5. Bagaimana pelayanan konsumsi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019? Jawaban:

Jawaban:

Mengenai konsumsi itu tiga kali sehari, seperti porsi makanan secara biasa, namun dengan kadang kita hidangkan, kadang dalam bentuk nasi kotak. Dan ketika hendak pulang biasanya diberi air zam-zam perjamaah itu lima liter.

6. Bagaimana pelayanan kesehatan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Sebelum berangkat seluruh calon jamaah haji perlu mendapatkan surat kesehatan atau surat *istitho`ah* dari Dinas Kesehatan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar dalam hal penyelenggaraan ibadah haji

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Khususnya mengenai penerbitan surat keterangan sehat atau surat *Istitho`ah* selalu bekerja sama dengan dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar. Dalam hal tersebut diberikan otoritas untuk memeriksa kesehatan calon jamaah haji dan mengupayakan agar calon jamaah haji selalu menjaga kesehatan sebelum pemberangkatan ibadah haji. Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar berkoordinasi dengan Kantor Kementerian Agama pada saat penerbitan surat keterangan sehat atau surat *Istitho`ah* calon jamaah haji, ketika ada jamaah haji yang tidak memenuhi syarat dari segi kesehatan dan tidak mendapatkan surat keterangan sehat atau surat *istitho`ah*, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar akan membatalkan calon jamaah tersebut untuk melaksanakan ibadah haji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Informan Ketiga

Hari : **Senin**
Tanggal : **8 Februari 2021**
Narasumber : **Irwan Taufik, S.Ag**

1. Bagaimana administrasi pelayanan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban :

Calon jamaah haji tersebut harus menetap di Indonesia karena sudah ditentukan oleh negara, kemudian adalah kesehatan fisik dan mental, karena itu selama haji sangat diperlukan, tidak hanya untuk sehat secara badan, tapi itu juga dibutuhkan secara spiritual. Ziarah ke tanah suci itu membutuhkan kekuatan fisik dan mental, dan kondisi bagi jamaah wanita harus diikuti oleh suami atau mahram resmi serta wanita hamil tidak diperbolehkan untuk berhaji. Wanita hamil tidak diperbolehkan mengikuti banyak latihan fisik (manasik) dan ibu hamil sebaiknya tidak terlalu lelah serta gunakan tubuhnya. Syarat terakhir adalah bukti pembayaran haji, bukti Ini menyatakan bahwa calon jamaah sudah siap dan mampu secara finansial untuk berhaji.

2. Bagaimana bimbingan manasik ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Biasanya kita kirimkan undangan kepada jamaah calon haji sebanyak tiga kali yaitu pada waktu satu bulan pelaksanaan kegiatan, satu minggu sebelum kegiatan dan satu hari sebelum kegiatan manasik haji dilaksanakan, agar jamaah bisa mengikuti manasik sebelum keberangkatan ke tanah suci. Dalam pelaksanaan ibadah haji calon jamaah haji tidak kebingungan sehingga ibadah menjadi mabrur sesuai dengan harapan semua jamaah.

3. Bagaimana transportasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dari awal jamaah haji sudah dianjurkan untuk membentuk kelompok dan rombongan, dan setiap rombongan terdiri dari empat kelompok yang membentuk satu rombongan. Jadi, satu rombongan terdiri dari 45 orang plus ketua rombongan (karom). Gabungan sejumlah rombongan inilah yang membentuk satu kelompok terbang atau Kloter. Pembentukan kelompok, rombongan dan kloter ini penting untuk lebih memudahkan koordinasi, terutama kelak saat di Tanah Suci.

4. Bagaimana akomodasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Biasanya kita menyediakan semacam surat atau kartu untuk memperoleh pelayanan disana, jamaah calon haji yang telah melengkapi semua administrasi maka akan diberikan kebutuhan seperti koper, ihram, dan makan.

5. Bagaimana pelayanan konsumsi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019? Jawaban:

Jawaban:

Konsumsi ya seperti biasa, paling dengan makan nasi, ayam, daging, sayur dan semacamnya. Seperti makanan pada umumnya, namun kadang juga ada jamaah ini yang bawa makanan sendiri dari kampung, dan dibungkus kesana, seperti rendang dan lain-lain.

6. Bagaimana pelayanan kesehatan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Untuk pemeriksaan kesehatan itu tidak dilakukan hanya sekali akan tetapi dilakukan beberapa kali, dan tahap itu dimulai dari, dipuskesmas dimana calon jamaah berdomisili, setelah melakukan pemeriksaan diuskesmas maka calon jamaah akan memberitahukan untuk melanjutkan pemeriksaan ketahap selanjutnya, yaitu pemeriksaan di Dinas Kesehatan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

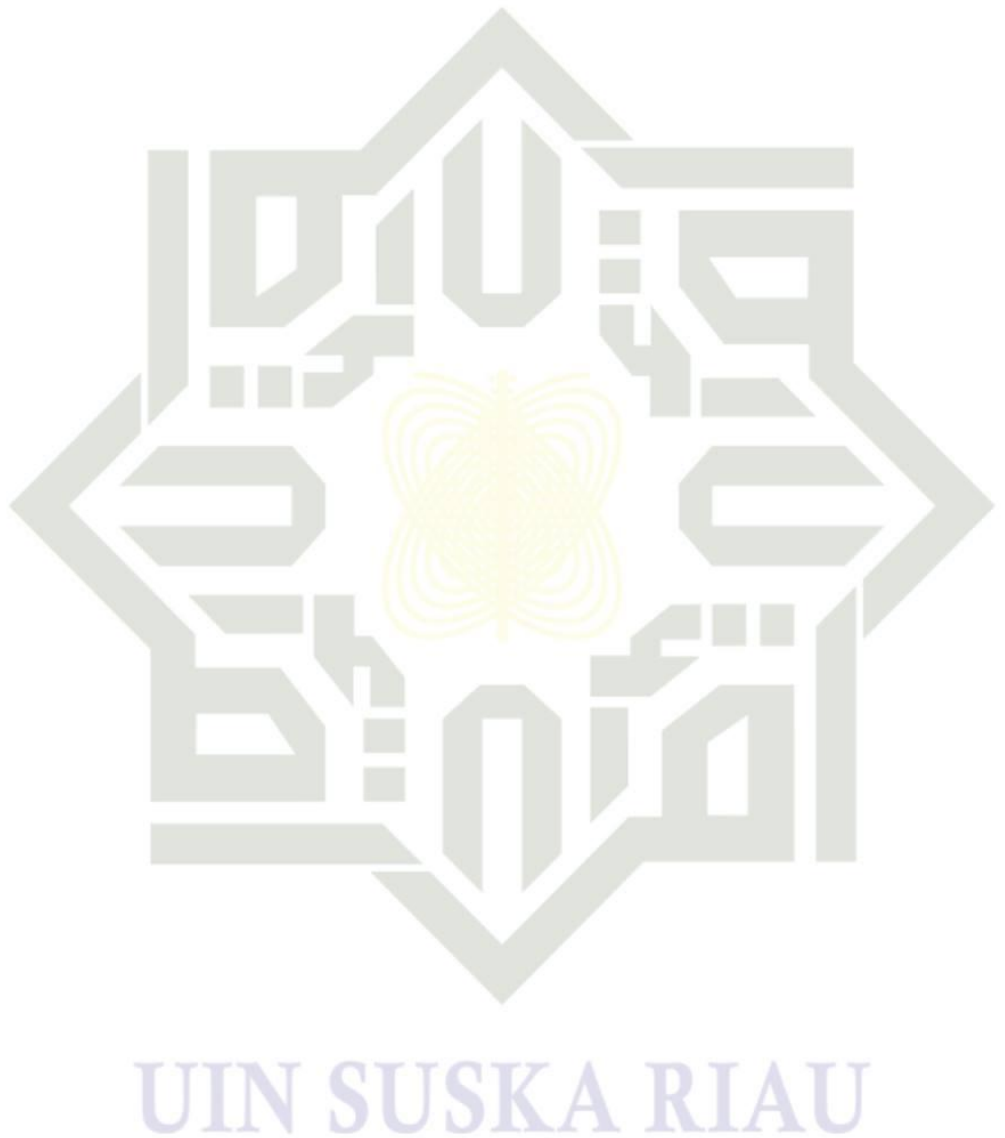
dan pemeriksaan ini akan dilakukan dengan teliti oleh petugas dengan tenaga medis pemeriksaan dan fasilitas yang lebih baik, dan ini juga penentuan akhir bagi calon jamaah apakah ia layak atau tidak untuk berangkat ke Arab Saudi.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Informan Keempat

Hari : **Senin**
Tanggal : **8 Februari 2021**
Narasumber : **Alfitra Lisfinadi, S.Kom**

1. Bagaimana administrasi pelayanan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban :

Data yang diperlukan untuk jamaah haji setelah melakukan pembayaran ONH (ongkos naik haji) ke bank, dan mendapatkan bukti pembayaran haji, kemudian calon jamaah harus meminta surat permohonan pergi haji, dan kita akan meminta calon jamaah mengisi surat permohonan. Setelah itu, calon jamaah memberikan fotokopi KTP dan KK-nya maksimal lima kertas dan menyerahkan lima foto 4x6 dan 3x4 serta salinan akta kelahiran. Nama jamaah yang selesai akan dimasukkan ke dalam SISKOHAT, setelah ditandatangani oleh Kasi bagian haji dan umrah. Lalu calon jamaah juga mesti menyiapkan surat keterangan kesehatan karena syarat yang wajib dilengkapi oleh semua jamaah untuk berangkat haji, menyediakan kartu golongan darah, dan juga harus menyediakan fotocopy tabungan haji, dan lengkapi syarat lainnya seperti paspor dan sebagainya.

2. Bagaimana bimbingan manasik ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Hal-hal yang kami lakukan jauh hari sebelum musim haji adalah melakukan persiapan-persiapan terkait manasik haji seperti membuat jadwal manasik haji, menentukan lokasi manasik, nara sumber, dan menyiapkan alat peraga manasik haji.

3. Bagaimana transportasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pemberangkatan jamaah calon haji dari Kabupaten Kabupaten Kampar ke Embarkasi Batam, masing-masing keberangkatan terdiri dari 3 kloter, setiap kloter berangkat dengan masing-masing waktu yang berbeda atau sudah ditentukan.

4. Bagaimana akomodasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Sebelum jama'ah haji diberangkatkan ketanah suci jama'ah selama di asramah haji Batam jama'ah haji akan melakukan pemeriksaan kesehatan, akan menerima biaya hidup juga, dan menerima paspor.

5. Bagaimana pelayanan konsumsi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019? Jawaban:

Jawaban:

Kita memberikan air zam-zam, makanan sehari-hari, dengan porsi 3 kali dalam sehari, seperti makanan kita biasanya.

6. Bagaimana pelayanan kesehatan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Untuk kesehatan haji ini dilakukan secara terus menerus dari mulai jamaah terdaftar sampai saat keberangkatan yang diperiksa adalah kesehatan umum, gizi, keluarga berencana, dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Informan Kelima

Hari : **Senin**
Tanggal : **8 Februari 2021**
Narasumber : **Ahmad Zulhamdi**

1. Bagaimana administrasi pelayanan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban :

Saya daftar 2017 dulu, juga waktu itu menunggu setahun tapi berangkatnya baru 2019, saya daftar haji plus, syarat untuk administrasinya seperti dokumen-dokumen dan sebagainya, mungkin karena saya lewat travel haji, jadi untuk administrasinya juga dibantu tidak semuanya langsung ke kantor kemenag, ada juga saya langsung yang kesana, alhamdulillah pelayanannya mudah dan tidak berbelit-belit, dan karyawannya juga ramah.

2. Bagaimana bimbingan manasik ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Saya mengikuti manasik haji di KBIH dan di Islamic Center, saya melihat mereka yang mengajarkan sangat berpengalaman dalam pelaksanaan haji, sudah banyak memberangkatkan jamaah, dan pelayanan yang saya dapatkan sangat baik karena kami benar-benar dibimbing dari penerimaan materi manasik di tanah air sampai pembimbingan di tanah suci.

3. Bagaimana transportasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Untuk transportasi kita naik bus dulu dari Kecamatan trus ke kabupaten baru lanjut ke Masjid An-Nur Pekanbaru dan terakhir ke Bandara, dari situ kita udah dikelompokkan sebelumnya lalu menuju pesawat dan sampai di Batam.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4. Bagaimana akomodasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Saya dulu diberi koper, baju batik, kain ihram, makan, hotel, dan air zam-zam lima liter.

5. Bagaimana pelayanan konsumsi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019? Jawaban:

Jawaban:

Kita makan seperti biasa, kadang dihidang ambil sendiri, kadang dibungkus nasi kotak, tergantung lokasinya, kalau di hotel biasanya tinggal ambil aja, kecuali kita pesan di toko-toko daerah sana.

6. Bagaimana pelayanan kesehatan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Saya dulu sebelum berangkat cek kesehatan dalam beberapa tahapan, juga diadakan suntik meningitis, semuanya dilakukan untuk pribadi sendiri dan kesehatan orang lain

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Informan Keenam

Hari : **Senin**
Tanggal : **8 Februari 2021**
Narasumber : **Helmi Candra**

1. Bagaimana administrasi pelayanan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban :

Dulu waktu saya daftar tahun 2019, saya disuruh untuk melengkapi persyaratan yang cukup banyak, karena daftar berdua sama istri, pelayanannya cukup mudah dan tidak jelimet. Cuma ketika saya daftar kan belum corona masa tungguanya sekitar 13 tahun, dan 2020 kemarin itu covid, jadi tambah lama nanti berangkatnya. Secara umum dalam pelayanan administrasi di Depag sudah tergolong baik dan mudah.

2. Bagaimana bimbingan manasik ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Saya masih manasik satu kali, itupun hanya materi dan belum praktek, dan manasik yang dilakukan masih dibawah travel, belum yang dari kemenag.

3. Bagaimana transportasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Sejauh ini karena masih dalam masa tunggu, transportasinya masih memakai kendaraan pribadi dan biaya sendiri. Katanya besok pakai bus dan pesawat.

4. Bagaimana akomodasi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Waktu daftar dijanjikan akan diberi koper, seragam dari travel seperi baju koko gitu, trus kain ihram, penginapan di hotel, trus makan.

5. Bagaimana pelayanan konsumsi ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019? Jawaban:

Jawaban:
Belum bisa saya berikan jawaban, karena belum berangkat kan ya!.

6. Bagaimana pelayanan kesehatan ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada Tahun 2019?

Jawaban:

Ketika daftar Kemenag menyebutkan kalau kesehatan akan di cek menjelang keberangkatan, jadi untuk saat ini belum dilakukan pelayanan kesehatan sebagaimana yang sudah berangkat



Pekanbaru, 06 Januari 2021

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Naskah Riset Proposal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kepada, Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Tempat

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Setelah membaca, menulis dan memberi petunjuk serta mengadakan perubahan
seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara
FUJI SARAH, NIM 11444201417 dengan judul "**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN
HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA BANGKINANG
KABUPATEN KAMPAR**"

Untuk mengeluarkan surat riset penelitian Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing

Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208172009101002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP

Fuji sara lahir di kabupaten Kampar, Provinsi Riau pada tanggal 25 April 1995. Penulis dilahirkan oleh Ayahanda Sopyan dan Ibunda Zuraini yang merupakan anak kedua dari empat bersaudara. Saudari tertua penulis bernama Nurfazla yang sudah menikah, saudari ketiga penulis bernama Megawati baru saja menyelesaikan kuliahnya di UIN SUSKA RIAU, dan saudari termuda penulis bernama Aisyah yang saat ini masih mengenyam pendidikan di bangku Sekolah Menengah Pertama di MTS Mu'allimin Muhammadiyah Bangkinang Kota.

Penulis mengenyam pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 058 Kampar Timur pada tahun 2002 dan lulus pada tahun 2008. Tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 01 Kampar Timur hingga tahun 2011. Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di MA Mu'allimin Muhammadiyah Bangkinang Kota. Penulis mengambil jurusan IPA dan lulus pada tahun 2014.

Pada tahun 2014 penulis diterima di jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) melalui jalur PBUD dan lulus pada tahun 2021 bulan Juni dengan nilai 3.56 *sangat memuaskan*. Penulis mengambil konsentrasi traveling haji dan umrah pada semester 5. Penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Padang Mutung pada tahun 2017 bulan Juli

hingga sampai Agustus. Di bulan berikutnya, penulis melakukan magang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar.